

**FACULDADE EDUFOR
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

AMANDA RIBEIRO DA SILVA

**OS PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: um estudo acerca
da intervenção profissional no âmbito do CRAS – Turu**



**São Luís
2021**

AMANDA RIBEIRO DA SILVA

**OS PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: um estudo acerca
da intervenção profissional no âmbito do CRAS – Turu**

Monografia apresentada como requisito obrigatório
para obtenção de grau em bacharel em Serviço Social
da Faculdade EDUFOR.

Orientador (a): Prof. (a) Me. Enaire de Maria Sousa da
Silva.

São Luís

2021

S586p Silva, Amanda Ribeiro da

Os processos de trabalho do assistente social: um estudo acerca da intervenção profissional no âmbito do CRAS – Turu. / Amanda Ribeiro da Silva. — São Luís: Faculdade Edufor, 2021.

68f.

Trabalho de Conclusão de Curso (SERVIÇO SOCIAL) — Faculdade Edufor - São Luís, 2021.

Orientador(a): Ma. Enaire de Maria Sousa da Silva

1. Serviço Social. 2. Prática Profissional. 3. Assistente Social. 4. CRAS. I. Título.

AMANDA RIBEIRO DA SILVA

**OS PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: um estudo acerca
da intervenção profissional no âmbito do CRAS – Turu**

Monografia apresentada como requisito obrigatório
para obtenção de grau em bacharel em Serviço Social
da Faculdade EDUFOR.

Orientador (a): Prof. (a) Me. Enaire de Maria Sousa da
Silva.

Aprovação em: _____ / _____ /2021

BANCA EXAMINADORA

Prof. (a) orientadora: Profa. Me. Enaire de Maria Sousa da Silva (orientadora) -
Mestra em Desenvolvimento Socioeconômico - UFMA.

2º Examinador/a: Profa. Me. Izamara Nunes Sousa - Mestra em Desenvolvimento
Socioespacial (UEMA).

3º Examinador/a: Profa. Me. Andréia Carla Santana Éverton Lauande - Mestra em
Políticas Públicas (UFMA).

São Luís

2021

Dedicamos este trabalho aos meus pais pelo amor, carinho e companheirismo. Pessoas maravilhosas que estão sempre do meu lado me apoiando e incentivando pelos caminhos rumo ao sucesso.

AGRADECIMENTOS

Venho agradecer primeiramente ao meu Deus pela grandeza da força que me foi concedida em todos os momentos de luta e por estar sempre presente em minha vida, proporcionando-me saúde, força e sabedorias para enfrentar os desafios dessa caminhada.

Agradeço em especial e tão grandiosamente a toda minha família pela força e companheirismo durante mais essa etapa em minha vida e grande conquista.

Meus agradecimentos aos professores, em especial minha orientadora Enaire de Maria e a minha coordenadora e professora Christiane Valeska Araújo Costa Lima, enfim, a todos os profissionais envolvidos do Curso de Serviço Social, pela grande contribuição e compartilhamento de informações e conhecimento. Agradeço ainda a minha equipe de curso pela cumplicidade, apoio e disposição na troca de conhecimentos e auxílio em cada etapa dos trabalhos científicos, e ainda pelos preciosos momentos de convívio, experiências, informações diversas e solidariedade.

Por último, agradeço a todas as formas de incentivo que me foi atribuído pelas pessoas envolvidas durante essa jornada, deixo aqui meu imenso carinho e gratidão todos que de forma direta ou indireta muito me ajudaram nas orientações e conselhos para a melhoria do meu aprendizado e para realização deste feito.

“Aprendi que vai demorar muito para me transformar na pessoa que quero ser, e devo ter paciência. Mas, aprendi também, que posso ir além dos limites que eu próprio coloquei.”

Charles Chaplin.

RESUMO

Este trabalho tem como tema central uma explanação acerca dos processos de trabalho do assistente social: um estudo acerca da intervenção profissional no âmbito do CRAS – Turu. Temática que se desenvolve a partir do contexto histórico e conceitual da assistência social e se estende até o legado do Serviço Social e suas premissas como profissão, finalizando seu conteúdo abordando sobre a intervenção do assistente social no Centro de Referência de Assistência Social no bairro Turu de São Luís do Maranhão. O referido trabalho apresenta em sua metodologia uma pesquisa de natureza bibliográfica de maneira enfática nos primeiros capítulos e, também a pesquisa de campo, descrevendo alguns aspectos do CRAS no Turu. Tem como objetivo, descrever o propósito profissional, e como se dá a intervenção dos profissionais no Serviço Social nesse espaço e a execução da Política de Assistência Social no CRAS – Turu. Pretendendo-se com isso, compartilhar uma reflexão sobre os processos da atuação do Assistente Social na rede do CRAS já citado. Assunto este, fundamentado no apoio de alguns autores importantes como Yamamoto, Carvalho, Ianni, Faleiros, Santos e outros materiais como CFESS e CRESS. A discussão se inicia a partir do reconhecimento de que a institucionalização da profissão, de ampliação do seu mercado de trabalho e a expansão das unidades e programas de Serviço Social, os quais são fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade. Serão destacados também, alguns aspectos vistos como ferramentas viabilizadoras de políticas necessárias para esta intervenção, revisando-se a trajetória histórica do Serviço Social na sociedade brasileira.

Palavras-Chaves: Serviço Social. Prática Profissional. Assistente Social. CRAS.

ABSTRACT

This work has as its central theme an explanation about the work processes of the social worker: a study about the professional intervention in the scope of CRAS – Turu. Theme that develops from the historical and conceptual context of social assistance and extends to the legacy of Social Work and its premises as a profession, ending its content by approaching the intervention of the social worker in the Social Assistance Reference Center in the Turu de São Luís in the State of Maranhão. The referred work presents in its methodology a bibliographical research in an emphatic way in the first chapters and the field research, describing some aspects of CRAS in Turu. Its objective is to describe the professional purpose, and how professionals intervene in Social Work in this space and the implementation of the Social Assistance Policy at CRAS – Turu. It is intended to share a reflection on the processes of the Social Worker's performance in the CRAS network. This subject is based on the support of some important authors such as Yamamoto, Carvalho, Ianni, Faleiros, Santos and other materials such as CFESS and CRESS. The discussion begins with the recognition that the institutionalization of the profession, the expansion of its labor market and the expansion of Social Service units and programs, which are essential for the development of a society. Some aspects seen as enabling tools for the necessary policies for this intervention will also be highlighted, reviewing the historical trajectory of Social Work in Brazilian society.

Keywords: Social Service. Professional. Practice. Social Worker. CRAS.

LISTA DE SIGLAS

CadÚnico	Cadastro Único
CFAS	Conselhos Federal e Regionais de Assistentes Sociais
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
COVID	Corona Vírus Disease
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
BPC	Benefício de prestação continuada
ESF	Estratégia Saúde da Família
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
NOB/RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
OMS	Organização Mundial da Saúde
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PDC	Conselho Federal de Psicologia
PCF	Programa Criança Feliz
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PUC	Pontifícia Universidade Católica
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SPSBD	Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: principais conceitos	19
2.1	Iniciando o debate.....	19
2.2	Contextos contemporâneos.....	24
3	O SERVIÇO SOCIAL ENQUANTO PROFISSÃO: histórico e desafios contemporâneos	34
3.1	O surgimento do Serviço Social e a questão social.....	42
4	OS PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) NO BAIRRO TURU EM SÃO LUÍS – MA	48
4.1	Caracterização do objeto de estudo.....	48
4.2	O Serviço Social no CRAS do Turu.....	52
4.3	Análises e discussões.....	57
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
	REFERÊNCIAS.....	64
	ANEXO	67

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa trata-se de um tema atual que fala dos PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: um estudo acerca da intervenção profissional no âmbito do CRAS – Turu. A motivação do tema se deu através da vivência do Estágio Supervisionado realizado na unidade acima mencionada, entre agosto de 2020 e fevereiro de 2021, onde obtive conhecimento sobre a importância dos Assistentes Sociais dentro dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

A instituição se configura como a principal porta de entrada para do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), pela organização de oferta dos serviços de Proteção Social Básica (PSB), prestando também a atenção especial às pessoas com deficiência e os idosos, sobretudo àqueles que recebem benefício do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Visando aprofundar-se mais no território de abrangência profissional dentro do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com o objetivo de descrever o propósito profissional, e como se dá a intervenção dos profissionais no Serviço Social nesse espaço e a execução da Política de Assistência Social no CRAS - Turu, esta pesquisa torna-se relevante. Outro ponto a se destacar nesta pesquisa, é a compreensão de como se dá a atuação dos profissionais no âmbito da própria política.

Por ser uma unidade descentralizada da Política de Assistência Social e com o objetivo de prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais, a disseminação de conhecimentos referente a esta temática contribui com a efetivação de direitos, sobretudo daqueles que dependem da Assistência Social para garantir sua reprodução social.

Para isso, será tratado o percurso histórico da referida política, onde muitos desafios incidem no processo de trabalho dos profissionais de Serviço Social. Portanto, a presença dos Assistentes Sociais nos CRAS, enquanto profissionais que buscam efetivar a garantia de direitos aos usuários, torna-se preponderante.

A garantia de direitos que os profissionais da área da Assistência Social buscam efetivar aos seus usuários, envolvem a finalidade de acompanhar as famílias referenciadas pelas instituições, bem como realizar os encaminhamentos e articulações com a rede socioassistencial. Atuam como objeto na intervenção das

expressões da questão social que se expressam nas desigualdades sociais, fruto das contradições sociais presentes na sociedade.

Diante desse cenário, o (a) assistente social tem como referência para desenvolver o trabalho dentro dos CRAS o Projeto Ético-político profissional, além do aparato teórico e metodológico como referência. Frente a estes desafios e barreiras a serem enfrentados é necessário desenvolver uma visão sistemática do profissional, que deve ser criativo, proativo e propositivo para determinadas situações encontradas dentro do âmbito de Assistência Social.

Os profissionais atuam principalmente na intervenção das expressões da questão social, que se expressam nas desigualdades sociais, efeito das contradições sociais presentes na sociedade que levam a buscar um papel fundamental no âmbito de suas atribuições e competências, dessa forma, desenvolvem um trabalho sustentado em tais pilares dentro dos CRAS.

Baseado nesse rol, pode-se também descartar a importância da localização dos CRAS, que é fator essencial para que ele possa cumprir com seus objetivos, uma vez que, a Política de Assistência Social obedece aos princípios de territorialização, e de vigilância socioassistencial, que justificam o fato de tais instituições estarem situadas em regiões com alto índice de vulnerabilidade social.

Dentro desse ambiente são necessários vários instrumentos e técnicas utilizados para desenvolver as ações pertinentes no cotidiano do Assistente Social, entre elas são: plantão social, planejamento, visitas domiciliares, busca ativa, escuta qualificada, encaminhamento, entrevistas, ficha de avaliação. Tais aspectos devem ser alvo de análise e exposição, o que justifica a pertinência do presente trabalho.

Além disso, os processos e especificidades que permeiam os profissionais da instituição também serão alvo de estudo, com suas percepções diárias, e principais dilemas colocados no âmbito do Serviço Social. Com base nisso esta é uma pesquisa de suma importância para a categoria, uma vez que aborda aspectos atuais e carentes de problematização.

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), é uma unidade pública vinculada à Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais. Uma unidade estatal descentralizada da política de Assistência Social, com objetivo de prevenir situações de riscos sociais nos territórios de abrangência, desenvolvendo o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e buscando

melhorar o acesso aos direitos de cidadania. Diante dessa magnitude, realça-se que os CRAS não se limitam apenas em atender o público de forma individualizada, mas também de maneira coletiva.

No tocante dos serviços ofertados nessa unidade, destaca-se como alguns dos serviços oferecidos no CRAS: Serviço de Proteção e Atendimento de Integral a Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), Serviço de Proteção Social Básica (PSB) no domicílio para Pessoas Com Deficiência (PCD) e idosos. Além disso, há o desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território, acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos às famílias usuárias do Centro de Referência de Assistência Social.

Na realização desses serviços, frisa-se que o trabalho prestado pela equipe vai além do espaço físico do CRAS, como os trabalhos em campo, por exemplo, encontros com comunidades para debater outros assuntos diversos como moradia, drogas e violação de direitos. Nesse rol, destaca-se também as visitas feitas pelas assistentes sociais aos domicílios das famílias.

Em relação as atribuições do assistente social, sublinha-se que todas elas são respaldadas pelo Código de Ética da profissão de 1993, que trata da Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/93) e as Diretrizes Curriculares para a Formação Profissional, além do conjunto de leis da Constituição Federal de 1988, do Título VIII, da Ordem Social. Sobre as principais entidades do serviço social brasileiro aponta-se: o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) e a Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO). (BRASIL, 2006).

O referido profissional executa suas funções de posse o conhecimento em torno do referencial teórico e político que norteia suas ações, onde esses profissionais trabalham em seguimento e cumprimento das legislações sociais (como os estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente e a Lei Orgânica da Assistência Social) e as diretrizes curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) para os cursos de graduação da área. (BRASIL, 2006).

Das quais, se faz importante mencionar também, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS, a NOB-RH, responsável por elencar os profissionais que, obrigatoriamente, devem compor a Política de Assistência Social, dentre os quais está situado o assistente social (BRASIL, 2006).

No seguimento legal de suas atribuições, cabe destacar que, dentre as inúmeras dificuldades apresentadas no dia a dia que incidem diretamente no processo de trabalho dos profissionais de Serviço Social no CRAS, sublinha-se que muitas vezes para que este seja desenvolvido com mais eficácia e respaldo, é preciso que haja uma burocratização do serviço. Partindo disso, um dos entraves nesse meio trata-se da dificuldade em efetivar com mais precisão os direitos dos usuários, onde por vezes, esse profissional poderá atuar de forma delimitada por conta das condições de trabalho precárias de um determinado setor, com contratos de trabalho temporários e salários reduzidos.

Assim, as formas precárias onde o profissional está inserido no mercado de trabalho, a ausência de estabilidade nos vínculos, a falta de condições materiais e instalações físicas adequadas, repercutem diretamente no seu fazer profissional de forma negativa, afetando também na efetivação os direitos dos usuários com melhor qualidade. Em relação a esses direitos, Iamamoto coloca que:

Tais preceitos se configuram como um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar, efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. (IAMAMOTO, 2009, 06).

Diante das questões apresentadas como impasses, estão presentes movimentos constantes de atualização e melhorias das demandas e intervenções no campo das Políticas Públicas, em especial, daquelas que se destinam às questões sociais, isto para que possam ser cumpridas as normativas que orientam o trabalho do assistente social na Política de Assistência Social, o qual deve ser realizado de forma competente, exige ir além das rotinas institucionais, de modo que eles possam propor e negociar com a instituição os seus projetos, bem como, defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. (CFESS, 2006).

Partindo para outra questão, torna-se relevante destacar que a precarização do trabalho é configurada através do excesso de trabalho, assim como dos vínculos instáveis de trabalho. É constante dentro do CRAS a troca de equipes de atendimento, fator que dificulta a organização do trabalho e o acompanhamento de alguns casos, pois com as constantes mudanças torna-se necessário a atualização do profissional que começou a integrar a equipe, o que pode vir a causar um atraso das atividades.

Baseado nesse contexto, outro aspecto a ser analisado, é a burocratização do trabalho dos assistentes sociais, o que faz com que a burocratização acabe contribuindo para que o trabalho se torne mecanicista e rotineiro. Atualmente, as demandas encontradas pelos assistentes sociais em seus locais de trabalho vêm crescendo e se diversificando cada vez mais, em linhas gerais, nem a Política Nacional de Assistência Social, nem a instituição do CRAS conseguem corresponder a todas essas demandas, tendo em vista o crescente desmonte das políticas públicas e o acirramento das expressões da questão social (SANTOS, 2021). Por isso, os assistentes sociais possuem vários desafios a serem superados, como a falta de recursos materiais e humanos, e o trabalho em equipe que é desconstruído pela saída de membros dela.

Apesar dos avanços obtidos com a PNAS e o SUAS, tais aspectos de precarização tendem a dificultar a implementação da Assistência Social em muitos lugares. Além disso, conforme apresentado, o exercício profissional do assistente social no CRAS é permeado de desafios, o que leva esses profissionais a buscar possibilidades para atuar diante de tantos desafios encontrados. Um dos problemas dos CRAS a ser pautado é a falta de financiamento e acompanhamento por parte das gestões municipais, o que faz com que esses espaços não consigam responder com eficiência aos objetivos propostos, uma vez que a gestão de tais instituições é feita pelos entes municipais e muitos deles ainda não conseguem corresponder aos interesses das parcelas mais vulneráveis da sociedade.

Os usuários, em sua maioria, não se enxergam como sujeitos de direitos, não conhecem os direitos que possuem, e por isso muitas vezes veem a conquista deles como um favor que está sendo prestado a eles. Tudo isso influencia significativamente no exercício profissional do assistente social, que deve buscar romper com a visão que o usuário possui tanto em relação à profissão, como também sobre ele mesmo.

Portanto, conhecer sobre o exercício profissional do assistente social exige desses profissionais estarem atentos ao objetivo do Serviço Social dentro da instituição, e como funciona esse trabalho diante de tantas precarizações estruturais. Diante desse cenário de grandes contradições no qual o assistente social está inserido e o qual deve buscar sempre garantir o direito social dos usuários e lutar pela equidade e justiça social, buscando ser um profissional ativo e não só um mero executor das políticas sociais.

Este contexto exige que os assistentes sociais consigam compreender sua inserção no trabalho e na sociedade na mediação com a classe trabalhadora. Só a partir disso, será possível identificar as possibilidades de atuação profissional, considerando a necessidade de efetivação dos direitos sociais das parcelas mais vulnerabilizadas, uma vez que é a estas a quem se destina a Política de Assistência Social. Nesse rol, de acordo com as Orientações Técnicas do CRAS (2009):

Esses espaços devem oferecer serviços de forma planejada, com um prévio conhecimento do território e das famílias que lá vivem, observando suas necessidades e potencialidades além de ser muito importante o mapeamento das situações de vulnerabilidade e das ofertas já existentes ao seu redor (MDS, 2009, p. 05).

Sabe-se que, a Assistência Social historicamente é uma política que absorve muitos assistentes sociais, e esse crescimento é notório após a implementação da Política Nacional de Assistência Social. Na contemporaneidade, a atuação do assistente social, inclusive no âmbito do CRAS, pauta-se na interlocução presente nas equipes multidisciplinares, sendo necessária a definição das competências a fim de que as atribuições do Serviço Social não sejam violadas.

Cabendo ao profissional de Serviço Social, pautar sua atuação de acordo com seu Código de Ética, tendo direcionamento da sua prática voltado à comunidade, atuando de forma a garantir direitos à população que procura assistência junto ao CRAS, sua prática pode ser voltada ao acompanhamento do usuário ou da família dele, esclarecendo sobre serviços socioassistenciais ofertados nessa unidade. As quais podem se encaixar na situação tanto do usuário como da família, fazendo articulações junto às redes de enfrentamento e por vezes realizando encaminhamentos daquele usuário para outro local que atenda sua demanda, sendo, dessa forma, um interlocutor entre a população que necessita e o acesso ao direito que lhe é cabível.

Apesar do Serviço Social ser considerada uma profissão de caráter liberal por possuir uma autonomia técnica conquistada através da sua base metodológica, operativa e ética, vale ressaltar que esse profissional possui uma autonomia relativa, isso não é diferente no âmbito do CRAS, uma vez que o profissional não possui meios próprios para efetivar seu trabalho, necessitando que esses sejam disponibilizados pelo Estado, conforme cita Iamamoto (2008).

O que coloca o profissional dessa categoria num frequente desafio, ter que atuar junto a duas classes antagônicas, que consiste em interesses contrários, em que o exercício profissional,

É necessariamente polarizado pela trama de suas relações e interesses sociais. Participa tanto dos mecanismos de exploração e dominação, quanto ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência das classes trabalhadoras e da reprodução do antagonismo dos interesses sociais. Isso significa que o exercício profissional participa de um processo que tanto permite a continuidade da sociedade de classes quanto cria as possibilidades de sua transformação. (IAMAMOTO, 2008, p. 12).

Mesmo com os constantes desafios postos aos profissionais, sobretudo no que se refere ao antagonismo sobre o qual atua, é fundamental que estes atuem seguindo os preceitos do seu Código de Ética, voltando sua prática para o público que realmente necessita de sua intervenção profissional, atuando assim, de forma propositiva e não como mero executor de políticas públicas, questionando-se sempre sobre novas formas de aperfeiçoar sua intervenção no campo de atuação.

Diante de tal problematização este trabalho visa responder à seguinte indagação: quais os principais parâmetros de intervenção profissional do assistente social no âmbito do CRAS do Turu em São Luís – MA?

Mediante esse questionamento, esta pesquisa tem por objetivo identificar os principais parâmetros de intervenção profissional do assistente social no âmbito do CRAS do Turu no município supracitado. Para o alcance desse objetivo, foi utilizada a pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, a qual se preocupa com as ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2001).

Desse modo, o referido trabalho configura-se como uma avaliação da atuação dos profissionais do serviço social diante da assistência na instituição CRAS, situada na Rua chácara Brasil no Bairro turu São Luís- Maranhão. Isto com o intuito de uma troca de saberes com a corporação local dessa unidade para uma melhor ampliação de conhecimentos entre ambas as partes.

No embasamento metodológico, foi abordado o método dialético, que se encaixa na concepção dinâmica da realidade e, também nas relações o que levam

para entender os processos sociais ao longo da história. Unidade e totalidade, com intuito de compreender as relações sociais entre teoria e prática, observando o movimento natural da história, direcionada para a realidade social e para as ações concretas com vistas à transformação, onde:

A dialética fornece as bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, já que estabelece que os fatos sociais não podem ser entendidos quando considerados isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais etc. Por outro lado, como a dialética privilegia as mudanças qualitativas, opõe-se natural mente a qualquer modo de pensar em que a ordem quantitativas e torne norma. Assim, as pesquisas fundamentadas no método dialético distinguem-se bastante das pesquisas desenvolvidas segundo a ótica positivista, que enfatiza os procedimentos quantitativos. (GIL, 2008, p. 14).

Para atingir e atender os objetivos a que esta pesquisa se propôs, foi realizada além da pesquisa qualitativa, a utilização da pesquisa de campo para colher as informações necessárias para o aprofundamento e desenvolvimento da temática ora apresentada. Para isto, foram aplicadas entrevistas estruturadas com formato de depoimento oral dos profissionais do serviço social dessa instituição.

Cabe destacar, que durante a referida coleta de dados, foram cumpridos e respeitados todos os protocolos de segurança de saúde determinados pela OMS frente aos cuidados preventivos da pandemia da COVID.

2 ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: principais conceitos

2.1 Iniciando o debate

Neste tópico será abordado alguns aspectos históricos até a atualidade sobre a Assistência Social na perspectiva como um direito, bem como seu surgimento, historicidade, principais movimentos, transformações, características e maiores dados possíveis de informações contundentes que possam enriquecer e dar entendimento sobre estes, e nesse cenário serão explanados assuntos bem relevantes a esse contexto, nos quais serão expostas também fontes de alguns autores, com o objetivo de dar mais ênfase e sustentabilidade do assunto em pauta.

Neste sentido, se faz relevante contemplar sucintas linhas que abordam a respeito da necessidade em reconhecer a pobreza como questão multidimensional que não se esgota, nem consegue ser enfrentada apenas no âmbito das ações e serviços da Política de Assistência Social. Uma vez que, a pobreza é inerente ao modelo de produção capitalista, decorrente do processo gerador de mais-valia, da repartição injusta e desigual da renda e do acesso diferenciado e limitado a bens e serviços entre as classes.

De acordo com seu contexto trajetória geral, conforme explica Iamamoto (1999), o surgimento da Assistência Social enquanto política de governo no Brasil foi um acontecimento que enfrentou muitos desafios para sua concretização, o qual ocorreu na década de 1930,

Os primeiros marcos nessa trajetória emergiram durante o governo de Getúlio Vargas. Inicialmente, essas bases ideológicas estavam relacionadas com os interesses da classe trabalhadora e suas necessidades. Interligadas também com outros interesses, bem como das classes dominantes, de cunho moral e religioso, onde a doutrina social era direcionada tanto ao trabalhador quanto para sua família, num contexto que visava uma perspectiva de ajuste e enquadramento social. (IAMAMOTO, 1999).

Ao contextualizar esse parágrafo, pontua-se ainda, que durante esse cenário observou-se que a maior barreira e descaso para a efetivação da assistência como direito foi por parte do governo em assegurar essa garantia ao cidadão, órgão este que deveria ser o principal interessado em promover e buscar qualidade de vida ao seu povo, quando acaba é o primeiro que além de não o fazer, ainda dificulta a ação destes.

É possível identificar por meio dessas informações, que a luta no campo social como um direito foi algo que enfrentou diversos obstáculos para garantir sua implantação e disponibilidade para servir o cidadão. Mesmo este sendo um benefício extremamente necessário para o desenvolvimento da sociedade brasileira no que tange ao usufruto de melhorias e bem-estar dela.

Ao se reportar como as ações do assistencialismo eram realizadas, destaca-se que nesse período ocorria de maneira fragmentadas, descontínuas e em total desacordo das demais políticas e do conjunto das necessidades dos usuários (uma realidade que persiste até os dias atuais em muitas áreas de serviços públicos voltadas ao cidadão). Isso porque reafirmava a exclusão social do indivíduo, o mínimo social não garantia a sobrevivência, promovia a reprodução de uma cultura subalterna e via o clientelismo como um instrumento de troca, barganha, fundada no favor e na benesse. Uma ação semelhante ao mercado de troca de antigamente.

Assim sendo, para remeter a reflexão mais abrangente sobre a centralidade da política de Assistência Social na seara do padrão pluralista de proteção social brasileiro, cabe pontuar o marco da legitimação dela enquanto política pública de proteção social, não contributiva, dever do Estado e direito do cidadão que dela necessitar, a partir da Constituição Federal de 1988 e suas premissas.

Com base nessas premissas coloca-se que em se tratando do direito do cidadão, ressalta-se, principalmente quando se remete a questão universal deste, que o usufruto desses direitos existentes consiste em um ponto fundamental a ser alavancado, uma vez que, a lacuna nesse tocante é algo bem grande. Então ao se falar sobre os impasses observados no trajeto dos avanços frente a Constituição Federal, reconhece-se, pois, sua tamanha importância, porém não se pode deixar de lado esse detalhe com relação ao acesso.

A referida Constituição, trouxe avanços significativos a toda população ao estabelecer os direitos civis, políticos e sociais. Com isso, a assistência social tornou-se o resultado da luta e objetivo em combater a pobreza, miséria, desemprego, falta de acesso a bens sociais e culturais. No enlace desses objetivos, enfatizando de maneira mais clara o autor abaixo cita que,

A assistência social torna-se então uma política social voltada seguintes focos principais como uma ferramenta não contributiva, não compensatória, redistributiva, por meio de benefícios e serviços, alicerçada no tocante dos direitos sociais como remete Yasbec (2003, p. 59).

Na análise desse texto, se faz importante ressaltar que, com a pressão e determinação da sociedade civil organizada em suas reivindicações, surgiram os movimentos sociais, e a assistência assumiu o caráter de política social pública, direito do cidadão e responsabilidade e dever do Estado. Portanto, se é dever estatal, deveria acontecer de forma mais completa e em acordo com as necessidades essenciais da população que a busca.

No cerne desse contexto, sublinha-se que a política de assistência social afirma que a proteção social deve afiançar segurança de: sobrevivência (de rendimento; de autonomia); acolhida; e convívio (de vivência familiar), e para tanto organiza-se em níveis de proteção, divididos em proteção social básica e especial de média e alta complexidade. Nessa perspectiva, sobre a assistência social, discorreram-se também questões relevantes dessa trajetória e da importância que esse serviço tem para a vida da sociedade brasileira no que desrespeitos aos direitos destes, tanto social quanto de uso dele.

Direitos dos quais muitos desconhecem ou não usufrui como rege a lei, se fazendo assim cabível, não apenas mencionar a prestação desse serviço como algo existente e obrigatório (em muitas situações) ao acesso cidadão, mas como uma obrigação do governo com a população, em respeito, valorização e seguridade destes numa democracia a qual se vive.

Legalmente esses serviços embora tenham se efetivado no envolvimento social por volta da década de 30, torna-se interessante destacar que eles sempre estiveram presentes na sociedade, no entanto, ocorriam de maneira fragmentadas, basicamente centralizados aos senhores de classe mais alta. Baseado nesse aporte, segundo as palavras de Silva (1995),

A Assistência Social mais adiante assumiu novos contornos após ser inserida, pelo constituinte de 1988, no âmbito da Seguridade Social. Com isso, o assistencialismo foi reconhecido como uma política pública, integrando, juntamente com as políticas de saúde e previdência, um sistema de proteção social. (SILVA, 1995).

A partir desse acontecimento houve um alargamento dos direitos sociais e do campo da proteção social no Brasil. E com a expansão da responsabilidade pública no enfrentamento de problemas até então deixados sob responsabilidade da iniciativa privada foi possível alcançar novos horizontes no campo constitucional. Com isso, o

poder constituinte, atento à miséria e à desigualdade existente em grande massa no país, reconheceu a assistência como um direito social crucial a vida do cidadão.

Inserindo-a dessa forma no bojo da Carta Magna, passando a ser mais um dos direitos a ser provido pelo estado de bem-estar-social, novo modelo de Estado, oriundo da Constituição Federal de 1988, que, embora não o tenha previsto expressamente, inseriu em seus corpos inúmeros direitos sociais que não deixam dúvida de sua adoção. Afirmção que além de uma grande conquista, segundo trecho contido na PNAS (2004) se configura ainda, como,

O reconhecimento do princípio da solidariedade no âmbito do Supremo Tribunal Federal, pautado na ideia de um esforço público em financiar determinadas necessidades sociais, representou um fortalecimento à assistência social. A Assistência Social representa o compromisso do Estado com o atendimento às necessidades e a garantia de direitos aos cidadãos que demandem sua intervenção. (BRASIL, 2004).

É possível identificar por meio dessas informações, que a luta da assistência social como um direito foi algo que enfrentou diversos obstáculos para garantir sua implantação e disponibilidade para servir o cidadão. Mesmo este sendo um benefício extremamente necessário para o desenvolvimento da sociedade brasileira no que tange ao usufruto de melhorias e bem-estar dela.

Dessa forma, sabe-se que a Política Pública de Seguridade Social, a qual está prevista na Constituição Federal e na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), regulamentando seus objetivos e ações. Buscando atuar então de forma mais abrangente para firmar e propiciar ao cidadão o usufruto dos serviços essenciais disponibilizados de acordo com essa lei. Assim, desde o ano de 2004,

Ela ficou referenciada pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS), responsável por orientar sua implantação no território nacional. Com a implantação do Sistema Único da Assistência (SUAS), passa a atuar segundo níveis de proteção social, voltados às populações em situação de risco e fragilidade social. (BRASIL, 2004).

Em relação ao texto acima, acredita-se ser relevante mencionar, que o foco da assistência social, é direcionado e totalmente voltado ao amparo dos necessitados, (por assim dizer em relação àqueles que precisam dos serviços públicos de cunho social com mais frequência e quiçá dependência), portanto, deve ser devidamente disponibilizado para o acesso destes.

Com isso, buscavam integrá-los à sociedade e ao mercado de trabalho, principal motivo pelo qual a prestação de serviços assistenciais e a atuação do Estado

nas áreas de educação e emprego devem ocorrer paralelamente à concessão de benefícios de renda, propiciando aos indivíduos a possibilidade de conquistarem sua independência financeira e moral do Estado.

Diante dessa leitura vislumbra-se ainda a questão de a sociedade poder desfrutar do alcance real desses direitos principalmente no que se refere aos serviços/meios que visam possibilidades de amenizar a situação da pobreza automaticamente propiciou um certo comodismo como remete a linha de pensamento do autor citado posteriormente.

Desse modo, ao mesmo tempo que, a assistência social buscou reduzir a pobreza e a desigualdade social, tornou milhares de pessoas dependentes do Estado e de suas ações. Isto sob a ótica de Silva (1995), afirmando que trouxe complicações no cenário das conquistas, que:

Além de não promover a dignidade da pessoa humana, pode contribuir para o ócio de pessoas economicamente ativas, e, inclusive, para o aumento do número de crianças pobres, na medida em que quanto mais filhos, maior o valor de certos benefícios, devendo, assim, ser melhorada a atuação governamental nesse aspecto. (SILVA & SILVA, 1995).

Baseado no contexto ora posto, pode-se dizer que a inserção da assistência social na Constituição Federal de 1988 e as medidas adotadas pelo Estado representaram um avanço para o país, na medida em que retirou da miséria grande parte da população, reduzindo a desigualdade econômica e social existentes, no entanto trazendo com isso alguns pontos negativos como o mencionado anteriormente.

Porém, a prestação de serviços de qualidade e de cursos de capacitação, acompanhados de políticas voltadas a melhoria do mercado de trabalho, devem ser priorizados com foco naquele propósito para o qual foram criados, cuja finalidade principal foi para que as pessoas alcancem sua independência financeira, através do trabalho formal, promovendo-se, assim, o alcance da dignidade da pessoa humana, através da conquista de seu êxito e satisfação pessoais.

Destarte, acredita-se que a assistência social é uma ferramenta importante no amparo as pessoas que precisam desses acessos e benefícios, devendo ser um primeiro passo a alavancar o indivíduo para uma vida independente, permitindo seja ele alcançado por outras políticas públicas, culminando com a sua inserção no

mercado de trabalho, subsistindo os benefícios de renda apenas àquelas cujas condições extremamente fragilizadas não lhes permitam trabalhar.

2.2 Contextos contemporâneos

Apesar dos grandes avanços e conquistas durante essa trajetória, entende-se que aos poucos o povo foi tomando espaço, ganhando vez, conquistando seus direitos, mesmo de forma fragmentada e falha, fazendo valer e garantindo sua cidadania, bem como seus deveres respaldados em leis para que pudessem usufruir daquilo que é dignamente seu e para uso de melhorias do ser social e de uma sociedade mais democrática.

Dando prosseguimento, fala-se a respeito do Assistencialismo até a Constituição Federal do ano de 1988 e seus dispositivos legais frente à seguridade social e suas garantias e avanços, isto dentro do cenário do serviço social em relação a atribuições e implementações e de seus principais programas sociais. Cabendo destacar nestas linhas algumas modificações e assento na perspectiva de sua efetivação rumo ao sucesso e garantia da referida seguridade.

Assim, discorrendo sobre a assistência social no tocante da Constituição Brasileira não é meramente uma explanação feita de qualquer forma, mas sim uma toda uma trajetória regida por conquistas baseada em Leis, diretrizes, normas e outros artigos legislados com responsabilidade e seriedade.

No que tange as noções constitucionais na garantia frente a promoção de serviços segundo “A Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948”,

o serviço da assistência social é um processo de caráter mundial, e traz uma nova dimensão de direitos voltados aos cidadãos. Sendo pautados em sua universalidade e em sua indivisibilidade, baseados em sua totalidade em benefícios e serviços ao povo por igual. Onde o assistencialismo foi um longo processo que se deu por vários fatores e que envolveram diversos s, mas que através de muitas dificuldades, obteve-se algumas grandes e valiosas vitórias até rumo a garantias de direitos, normas e preceitos baseados e respaldados na Constituição Federal Brasileira. (BRASIL, 1988).

Atualmente é possível perceber que essas conquistas ajudaram e muito na mudança e realidade dos serviços de cunho social e de várias outras embutidas nesse âmbito, porém cabe lembrar que ainda não terminou e que muito ainda precisa ser feito, bem como, o reconhecimento e ampliação dos direitos humanos como um bem universal. Sendo isto, algo decorrente de um processo que reflete o nível de

consciência ética compartilhada pelos Estados-membros, naquele período, o que possibilitou a formação de um sistema internacional de proteção, fixando parâmetros protetivos mínimos aos cidadãos e suas necessidades como tal.

No que se refere a Declaração Universal dos Direitos Humanos, esta compõe também: direitos civis e políticos como a liberdade de expressão (é importante frisar que na atual realidade, estes são dos direitos sociais mais violados no Brasil e no mundo), o direito de ir e vir e o direito à vida e direitos econômicos e sociais, os quais geralmente exigem ações do Estado a educação, a cultura, a habitação, a saúde. (BRASIL, 1988; PIOVESAN, 2003).

Desse modo, o processo de assistencialização da Assistência Social ocorrerá sempre e enquanto a sociedade não conhecer a fundo os seus princípios, objetivos e eixos organizacionais, diretrizes e, principalmente, a que se propõe estender por muito mais tempo e talvez com gravidade maior. Ou até mesmo se não tiver a capacidade de analisar criticamente o formato dessa política de modo a estar constantemente criando às condições necessárias para o alcance de sua especificidade.

Em 1993, que a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) foi promulgada, tendo alguns obstáculos a serem superados, tais como a superação da visão de parte da população da assistência social como benemerência, filantropia, assistencialismo, o que a desqualificava como política pública, tal como é entendida hoje. Com vistas a essas transformações, Couto (2006) aponta que:

[...] Outros traços desse período apontam para os poucos investimentos na área social e ações focalizadas, visto que foi retomada a perspectiva de canalizar a assistência social para o âmbito do privado e da solidariedade. A universalidade é substituída por políticas residuais, de critérios clientelistas (COUTO, 2006, pag. 182).

Frente a isso, se torna plausível reconhecer que há um visível grau de preocupação da Assistência Social em delimitar o seu campo de ação, na tentativa de não confundir a sua atuação com as das demais políticas sociais que visam também garantir a proteção social. Por outro lado, não se pode deixar de reconhecer que, por diversas vezes, há constatações de serviços ofertados no âmbito de atuação da Assistência Social que não lhes dizem respeito.

Baseado neste debate que fala sobre os serviços e as condições que norteiam a assistência social e seus pequenos avanços, sublinhados como importantes

conquistas nesse legado, conforme estudos de Mauriel (2012, p. 189), o que se verifica é que:

Contudo, foi que a tardia institucionalização da Política de Assistência acontece num ambiente onde o tratamento da questão social centrado no combate à pobreza focalizada só fez aprofundar o processo de desconstrução simbólica e ideológica da Seguridade enquanto base para pensar e construir as políticas sociais, dificultando justamente o caráter intersetorial que tal política deveria ter com as demais políticas públicas.

Na análise do exposto, registra-se uma fragilização do Sistema Brasileiro de Proteção Social, o qual não deve se limitar a política de assistência social e a estratégia de transferência de renda, mas assumir uma concepção universal de seguridade social, como explicita a Constituição Brasileira. Que deve fortalecer e ampliar os horizontes da intersetorialidade de modo a responder as demandas sociais em sua totalidade, considerando as particularidades e múltiplos aspectos de cada realidade.

Ainda com base na história sobre assistência social, encontraram-se alguns dados que discorrem sobre alguns acontecimentos durante o governo Collor, período esse que Pereira (2000), considera um dos momentos que acentuou o assistencialismo, o clientelismo e o populismo, sendo rejeitada a concepção de seguridade social, inserida apenas com a Constituição de 1988. (PEREIRA, 2000).

Assim o que se evidenciava eram o fortalecimento da lógica privatista, a exportação e importação com a abertura do mercado brasileiro, redução da intervenção estatal e redução de investimentos, e até mesmo extinção de projetos sociais voltados a sociedade de modo geral.

E apesar dos grandes avanços e conquistas durante essa trajetória, entende-se que aos poucos o povo foi tomando espaço, ganhando vez, conquistando seus direitos, mesmo de forma fragmentada e falha, fazendo valer e garantindo sua cidadania, bem como seus deveres respaldados em leis para que pudessem usufruir daquilo que é dignamente seu e para uso de melhorias do ser social e de uma sociedade mais democrática.

Diante da discussão acima, se faz importante endossar que a Proteção Social é apenas uma das funções da política pública de Assistência Social que contribui para a extensão da proteção social brasileira, integrando esse conjunto a Defesa Social e Institucional e a Vigilância Sócia assistencial.

Sobre as garantias e avanços no que tange as atribuições e implementações, da Política Nacional de Assistência Social e os serviços ofertados na atualidade, se faz interessante neste rol apontar os principais programas e ações sociais, sublinhando ainda algumas de suas modificações e desenvolvimentos na perspectiva de sua efetivação. Acontecimentos esses, que deram rumo ao sucesso e garantia da referida política, trazendo uma nova realidade para a vida daqueles que precisam dos serviços públicos, principalmente àqueles que envolvem saúde e acessos aos seus direitos de fato.

De forma sucinta descreve-se breves linhas acerca do percurso da Política Nacional de Assistência de Social, no qual se tem que foi instituído, pela Constituição de 1988, em garantia do direito à saúde, à previdência e à assistência social, considerada fundamental à estabilidade da sociedade brasileira. Política essa que sofreu diversas modificações ao longo do tempo, em que algumas destas foram emancipadoras nesse processo de garantia por um serviço de atendimento em saúde com mais qualidade, processo este que trabalhou em conjunto num objetivo mútuo de melhorar cada vez mais esse sistema.

Através de medidas, o principal papel da política pública social foi ajustar aperfeiçoar e ampliar esse serviço que é essencial para a vida dos seres humanos. Dessa forma, destaca-se que essas datas são marcadas por momentos de definição e conquista de políticas governamentais, expressas em legislações específicas.

Dessa forma, cabe frisar que a Política de Assistência Social é uma política que junto com as políticas setoriais, que consideram as desigualdades sócias territoriais como uma prioridade. Visando seu enfrentamento à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender à sociedade e à universalização dos direitos sociais.

Nessa direção essa política traz como um de seus importantes objetivos: “assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária”. (BRASIL, 2004). Isso quer dizer que, nessa missão compreende-se a família como unidade de atenção primeira e é também no seu contexto que os indivíduos são considerados. Assim, a velhice, compreendida como uma fase do ciclo de vida é percebida na relação da pessoa idosa e sua família.

Ressalta-se que o público dessa política são os cidadãos e grupos que se encontram em situações de risco. Ela significa garantir a todos, que dela necessitam,

e sem contribuição prévia a provisão dessa proteção. A Política de Assistência Social vai permitir a padronização, melhoria e ampliação dos serviços de assistência no país, respeitando as diferenças locais.

A Política Nacional de Assistência Social (2004) foi uma importante ferramenta no processo de fortalecimento e emancipação dos direitos do cidadão, assim como de outras conquistas bem valiosas nesse âmbito, das quais destaca-se as regidas e aprovadas pela Resolução de nº 15,

Com data em 15 de outubro de 2004, do Conselho Nacional de Assistência Social, expressa a materialidade das diretrizes da LOAS, enquanto a Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social - NOB/SUAS, aprovada um ano após a PNAS pela Resolução nº 130, de 15 de julho de 2005, do mesmo Conselho, visa a implementação e a consolidação do SUAS, modelo de organização da Assistência Social determinado pela PNAS. (BRASIL, 2004).

Referente aos avanços, estes visam prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem; contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos. Isto no intuito de ampliar o acesso aos bens e serviços sócios assistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Na observância desses elementos de grande importância para a vida social do cidadão, de acordo com as palavras de Sposati (2009, p. 15), é válido:

Confrontar essa maneira de ver, significa adotar a concepção de que a assistência social é uma política que atende determinadas necessidades de proteção social e é, portanto, o campo em que se efetivam as seguranças sociais como direitos.

Assim sendo, constitui como público usuário da Assistência Social segundo a Política Nacional, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como:

Famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (BRASIL, 2004).

O centro da política de assistência social, assim como de outras dimensões sociais é a família, sendo esta vista como elo integrador das ações e como foco de programas específicos para atender essas famílias. Todos os programas que visam à inserção e à reinserção familiar são prioritários na política de assistência social, uma vez que estes buscam acolher o maior número de pessoas possíveis no sentido de inclusão e melhorias na qualidade de vida destas.

Percebe-se com isso, que apesar de termos constitucionais e legislações que expressam garantias e avanços no sentido do direito social, muitas ações desenvolvidas, têm-se caracterizado como assistencialistas, ou seja, ações que não emancipam os usuários, pelo contrário, reforçam sua condição de subalternização perante os serviços prestados.

Em consonância com o disposto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), capítulo II, seção I, artigo 4º, a Política Nacional de Assistência Social rege-se pelos seguintes princípios democráticos e básicos ao bem-estar das pessoas, com vistas a promover não apenas assistências no que se refere a benefício social, mas dar oportunidades maiores em uma possível melhoria no geral para uma melhor qualidade de vida do cidadão.

Propiciando a estas um caminho de buscar ajuda e encontrá-la de maneira benéfica em resgatar vidas e unir cada vez mais as pessoas e promover cidadania na busca árdua para um melhor o convívio tanto em família quanto em sociedade. Dito isso, a Política Nacional (2004) em suas linhas dispõe em seu texto um aparato relevante que apresente o seguinte:

I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (BRASIL, 2004).

A respeito da promoção de serviços estabelecidos pela Política Nacional de Assistência Social, compreende-se dentre eles, que todos enfatizam a defesa dos direitos resguardados ao cidadão, principalmente, em se tratando da universalidade e igualdade para todos. Cabendo realçar a relevância da harmonia entre as esferas

governamentais responsáveis e a sociedade na reivindicação contínua no usufruto desses serviços para que sejam prestados em acordo com suas necessidades e a devida efetividade que prescreve a Lei.

Em continuação ao disposto supracitado, cita-se neste trecho mais algumas das diretrizes da Assistência Social, baseadas nas seguintes premissas da Constituição Federal de 1988 e na LOAS,

I - Descentralização político-administrativa, cabendo à coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características sócias territoriais locais; II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo; IV – Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos. (LOAS, 2006).

Diante da descrição acima, salienta-se que as mesmas na garantia e responsabilidades, grifam as esferas governamentais juntamente da população, a qual precisa buscar e reivindicar a disposição dos serviços existentes pelos programas sociais e a melhoria destes. Uma vez que a participação assídua da sociedade, torna-se crucial para efetividade dos referentes serviços.

Outro grande e importante fator visto diante nessa concepção, foi a intensa participação popular em busca pela garantia dos direitos sociais enquanto pessoas e influência que estas têm perante as esferas governamentais de um país. Pena que muitos desconhecem ou esquecem o poder que tem sobre toda e qualquer esfera governamental, pois estas são fundamentais na mudança de qualquer país. E sabe perfeitamente que é através destas muitos chegam a governar, mesmo que um determinado tempo, e é exatamente por fazer valer esse poder que devem buscar e exigir os direitos necessários para ter uma vida digna e um lugar melhor para se viver.

Com relação ao debate dos aparatos contido na Constituição Federal, fica evidente que existem diversos elementos que foram bem relevantes para alavancar e garantir de forma positiva a efetivação no processo do serviço social no Brasil, bem como em acentuar e defender seus direitos e deveres dispostos em Leis, por tanto, obrigatórios no âmbito dessa profissão e da ação de seus profissionais quanto à prestação de seus serviços a sociedade de modo geral.

Se reportando para a política de assistência social com vistas a proteção e atendimento integral a família, salienta-se que esta visa também ao atendimento direcionado às famílias de modo a cuidar e prestar um serviço voltado não somente em assistir esse público, mas em promover ações relevantes para a proteção desta e garantir seus vínculos familiares em busca de fortalecer e mantê-los sempre unidos.

A Política de Assistência Social tem como objetivos principais a proteção à família, à maternidade, à infância e à velhice, o amparo às crianças e adolescentes carentes. Isto com base na visão da promoção e integração ao mercado de trabalho, a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiências e a promoção de sua integração à vida comunitária. (LOAS, 1993, p. 03).

No geral, destacando de forma mais detalhada, a Assistência Social consiste em um sistema que tem como centralidade a proteção social como um todo. Ela se organiza através de dois eixos estruturantes distribuídos em programas e serviços essenciais a população:

Centralidade sócia familiar, descentralização e territorialização que são as novas bases de relação entre Estado e sociedade civil – participação do usuário e controle social. Os programas e serviços organizam-se por níveis de proteção: básica e especial, de média e alta complexidade, através de respectivos centros de referência: Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS) (BRASIL, 2005).

A partir do ano de 2004, a PNAS se constituiu em um novo marco regulatório apontando para a conformação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sendo este, implantado em 2005. Esse processo é produto da construção coletiva de municípios e Estados, bem como de diferentes atores da Assistência Social, e com marcante presença dos profissionais assistentes sociais. (BRASIL, 2005).

Destarte, é nesse cenário de grandes lutas dos movimentos sociais no Brasil no final do século passado, que se conquistou e ficou marcada com um importante processo de democratização no país mediante a Constituição Federal de 1988. A qual ficou denominada como Constituição Cidadã, que veio descentralizar o poder do Estado, garantindo assim abertura para participação da sociedade civil na formulação e controle das políticas públicas nos três níveis do governo. (BRASIL, 2005).

Por sua vez, está baseada no direito de participação social, a democratização brasileira trouxe grandes avanços para a gestão das políticas públicas, dentre elas a institucionalização de espaços voltados para o exercício do controle social.

Nessa perspectiva, a intervenção profissional na Política de Assistência Social não pode ter como horizonte somente a execução das atividades arroladas nos documentos institucionais, sob o risco de limitar suas atividades à gestão da pobreza, ou sob a ótica da individualização das situações sociais, mas sim no intuito de abordar a questão social a partir de um viés moralizante e ligada diretamente no coletivo com o objeto principal de acolher, incluir e resgatar famílias/sociedades.

Das quais se normatizam como padrões e regras que precisam e devem ser respeitadas nos serviços, na qualidade do atendimento ao usuário de modo geral, de acordo com Lei Orgânica da Assistência Social (1993, p. 04) consistem aos indicadores de avaliação, resultados e a nomenclatura dos serviços e da rede socioassistencial.

Sendo esta encontrada somente duas vezes, uma na LOAS e outra única vez na PNAS, a saber que:

A construção do direito da Assistência Social é recente na história do Brasil. O grande marco é a Constituição de 1988, chamada de Constituição Cidadã, que confere, pela primeira vez, a condição de política pública à assistência social, constituindo, no mesmo nível da saúde e previdência social, o tripé da seguridade social que ainda se encontra em construção no país. (LOAS, 1993, p. 04).

Conseguiu-se inferir que a expressão tem relação com os direitos social. Frente ao desafio de enfrentar a questão social, a descentralização permitiu o desenvolvimento de formas inovadoras e criativas na sua implementação, gestão, monitoramento, avaliação e informação.

No contexto em geral a respeito desta discussão, reconhece-se os avanços contemporâneo na concepção, gestão e operacionalização da política de assistência social no Brasil, considera-se a importância dos programas de transferência de renda, quando executados num contexto de articulação entre as diversas políticas públicas que potencializem os resultados esperados dos referidos programas. Porém é necessário também que se faça uma leitura crítica permanente a esta realidade pontuando acerca da dinâmica histórica das relações sociais no Brasil, marcada pela desigualdade na produção e distribuição da riqueza socialmente produzida, pela filantropia e pelo patriarcalismo. (SPOSATI, 2009, p. 23).

No que remete a compreensão da temática que fala da assistência social como conquista social, frisa-se que esta vai muito além de um direito e dever do Estado não se pode deixar de salientar que ao longo de sua história, a assistência

social sofreu diversos reveses até se concretizar como política pública. Uma vez que, a centralização ainda é uma marca a ser superada com vistas à garantia dos bens e serviços que devem ser ofertados a população idosa brasileira buscando e provendo uma melhor qualidade de vida para essa camada da sociedade.

Em continuidade a esta discussão, o capítulo a seguir vem explanando a respeito do Serviço Social e algumas características históricas e contemporâneas que veem vislumbrar os principais episódios e impasses dessa grande trajetória na luta enquanto profissão e importantes conquistas em prol também da população como fatores cruciais na aquisição de direitos, acessibilidades, usufrutos e melhorias como um todo na campo social.

3 O SERVIÇO SOCIAL ENQUANTO PROFISSÃO: histórico e desafios contemporâneos

Conhecer o legado histórico do Serviço Social ou parte do dele até sua contemporaneidade, é de suma importância tanto para quem deseja conhecer e/ou atuar nessa área quanto para aqueles que querem aprofundar seus conhecimentos sobre esse rico acervo de informações. E isso tanto no que se refere a título de estudo como de outros interesses como, trabalhos especializados nessa área com finalidade de expor sua importância e abranger seu entendimento sobre esse assunto e divulgá-lo a outrem.

Neste tópico serão discorridos alguns aspectos históricos e conceituais do Serviço Social e a relevância de atuação para a sociedade e para esta pesquisa. Com relação a seus aspectos históricos, relatam-se alguns dados, mediante seu grande contexto. No que se refere ao Brasil, mostram que até a década de 1930, não havia uma intervenção do Estado na área social e este apresentava pouco interesse por essa intervenção.

O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, que emerge e se gesta entre os anos de 1930 e 1940, tendo o início de seus primeiros passos no contexto de aprofundamento do capitalismo monopolista brasileiro e do reconhecimento da questão social. Nessa época suas práticas teciam um cenário de conquistas e avanços, embora que lentos ao longo dos anos, para a institucionalização da profissão.

Mais adiante, a partir de 1936, essa categoria na caminha de sua história aguerrida, de lutas, de rupturas e construções, marca a trajetória do Serviço Social brasileiro, concretizou a criação da primeira Escola de Serviço Social na PUC de São Paulo. Assim, o Serviço Social surgiu no Brasil, com isso toda prática assistencial foi se modelando aos poucos no que tange sua dimensão de serviços. Pois, como profissão, esta existia até esse momento desenvolvida e agregada somente pela Igreja Católica e pelas organizações de caridade, prestavam esse serviço apenas por solidariedade aos mais carentes.

Ocasionalmente a intensificação do processo de industrialização e um avanço significativo rumo ao desenvolvimento econômico, social, político e cultural, tornando-

se mais intensas também as relações sociais peculiares ao sistema social capitalista e atual. (MESTRINER, 2008).

Ressalta-se que tais práticas de cunho assistenciais nessa época tinham um caráter apenas disciplinador e de solidariedade com o próximo, pois não havia uma compreensão na dimensão da pobreza vista como uma expressão da questão social em seu sentido real.

Discorre-se ainda, que a conquista da trajetória de profissão, o Serviço Social em seus serviços como um direito social, não foi algo fácil ou pronto, mas uma luta que mesmo através de muitas dificuldades não parou e apesar de passos pequenos continuou a insistir na busca por medidas capazes de mudar essa página e garantir esse benefício como um direito ao cidadão.

Fato este em que o serviço social consistia em atuar como uma ação social, com o intuito de acolher e incluir cidadãos como ser social e usufruto de seus direitos como tal, nessa época ela era vista como uma disfunção individual e muitas vezes, tratada como caso de polícia através do aparato repressor do Estado. Nesse tocante, Mestriner (2008), destaca que somente,

Com o surgimento da primeira escola de Serviço Social no Brasil, já mencionada anteriormente, cabe frisar ainda, que ela foi fundada na doutrina social da Igreja Católica. Em suas práticas, o trabalho acontecia voltado a potencializar os sujeitos no seu autodesenvolvimento, demonstrando nesse momento um compromisso com a justiça e liberdade.

Em relação a profissão e partindo desse contexto, aponta-se um trecho posto por Yazbek (2009) onde ele afirma que:

[...] é por demais conhecida a relação entre a profissão e o ideário católico na gênese do Serviço Social brasileiro, no contexto de expansão e secularização do mundo capitalista. Relação que vai imprimir à profissão caráter de apostolado fundado em uma abordagem da 'questão social' como problema moral e religioso e numa intervenção que prioriza a formação da família e do indivíduo para solução dos problemas e atendimento de suas necessidades materiais, morais e sociais. (YAZBEK, 2009, p. 145).

Decorrente desse reconhecimento, o Serviço Social teve suas origens dentro da Igreja Católica rumo a sua expansão em sociedade, uma vez que, está visava preparar a grande massa operária para a o capitalismo industrial, período este chamado de conservador, como remete o autor Netto. Nesse viés, o seu grande objetivo era preparar essa população para sistema sócio–econômico–político da época. (NETTO, 2005).

Ao se pontuar no tocante das características que descrevem as lutas travadas do Serviço Social, sublinha-se dois segmentos que cruciais nesse movimento, que foram as reformas-democratas e as radicais-democratas. As quais deram maior suporte no direcionamento do famoso Movimento de Reconceituação, tendo que enfrentar repressão por parte das ditaduras instauradas no Cone Sul. Resultante disso, foi o sofrimento com exílio, tortura, cárcere, clandestinidade de figuras importantes na época da ditadura.

Outro importante protagonista no cenário de conquistas e avanços em seu processo de reconhecimento profissional foi o período da ditadura militar, o qual marcou profundamente o legado histórico do Serviço Social brasileiro. Ao mesmo tempo em que a vertente profissional crítica, conforme o autor Netto pontua, que ela emergiu entre os anos 1961 e 1964 trabalhando intensamente. Com isso, ao ser profundamente sufocada pela repressão, a profissão foi reforçada pela expansão do mercado de trabalho e pelo debate gerado na categoria sobre questões relacionadas à teoria e ao método do Serviço Social. (NETTO, 2009, p. 29).

Os anos foram se passando e com eles a evolução da categoria profissional foi cada vez mais ganhando espaço no mercado de trabalho, onde o reconhecimento da importância de suas práticas no rol social, tomando por caminhos abrangentes, através de suas lutas se construía em meio a sociedade e as esferas governamentais. Isto em se tratando do seu papel no âmbito da necessidade de seus serviços no campo tanto potencialmente quanto dos benefícios sociais, que nessa época ganhavam um olhar mais enfático como cidadão de direitos essenciais .

Posteriormente, já anos de 1964 e 1968, o Serviço Social latino-americano se articulou através do Movimento de Reconceituação, o qual era composto por assistentes sociais conscientizados de suas limitações teórico-instrumentais e político-ideológicas. Esse Movimento expressou a crítica ao Serviço Social tradicional, trazendo questionamentos sobre o papel da profissão frente às expressões da questão social. (CARDOSO, 2013, p. 133).

É neste contexto histórico que surge o processo de renovação do Serviço Social no Brasil. Assim, concomitantemente ao avanço do chamado Movimento de Reconceituação do Serviço Social,

A vertente crítico-dialética veio reforçar o progresso de lutas árduas nesse cenário. Decorrente disso, paulatinamente, a categoria conseguiu hegemonia na direção profissional através de um amplo movimento de revisão global,

isto em diferentes níveis: teórico, metodológico, operativo e político. (NETTO, 2011).

Ao prosseguir no viés do Movimento de Reconceituação, a respeito de sua trajetória, mediante explicação de Silva (2011, p. 49), foi ocorrida em 1960 e consiste em um momento de suma importância no cenário de avanços do Serviço Social. Trata-se de um marco histórico nesse legado, pois é através desse movimento que se pensou um novo modelo de atuação, porque anteriormente o Serviço Social era visto como assistencialista. Desse modo, surgiu a proposta de ruptura das práticas tradicionais, emergindo assim um novo perfil profissional mais crítico e capaz de atuar frente aos desafios postos nos caminhos da profissão.

Buscando assim, um melhor desempenho no agir profissional ao atender as demandas da questão social e suas dimensões abrangentes, pautado em bases teórico-metodológicas que buscam superar as práticas tradicionais do Serviço Social. Com isso, no ano de 1964, a profissão passa a assumir posição de destaque no cenário da sociedade com política de ação peculiar com o uso de um perfil mais objetivo, métodos procedimentos de intervenção e metodológicos eficazes que regulamentam a prática da profissão.

Foi então, a partir desse ocorrido, segundo os estudos de Netto (2001), que foi desenvolvida uma disputa entre projetos políticos que divergem no interior da profissão. A referente disputa é polarizada por três grandes vertentes teórico-metodológicas denominadas: Modernizadora, Reatualização do Conservadorismo e Intenção de Ruptura.

No tocante da discussão de cada uma delas descreve as seguintes características conforme estudo de Netto (2001, p. 247),

A vertente modernizadora teve hegemonia até os anos 70, iniciando-se no Seminário de Araxá em 1967 e se consolidando no Seminário de Teresópolis em 1970; A vertente da reatualização do conservadorismo (ou fenomenológica) buscou desenvolver procedimentos diferenciados para a ação profissional, a partir do que seus teóricos conceberam como referencial fenomenológico; e por último tem a terceira vertente do movimento de reconceituação nos anos 80 foi a marxista, denominada de intenção de ruptura com o Serviço Social tradicional.

Diante da colocação acima, nota-se que o surgimento do Serviço Social se deu em um cenário de extrema movimentação e inúmeros desafios nas áreas social, política e econômica no Brasil, contexto esse já bem debatido em relação a categoria. Baseado nesse viés, ao se reportar na questão dos movimentos da classe

trabalhadora e das questões da esfera produtiva, encontrou-se informações acerca do reconhecimento de mais m importante passo rumo a consolidação da área.

Assim, observam-se algumas considerações que surgiram por conta de toda experiência da revisão curricular no decorrer da década de 1980 e 1990, as quais tentavam responder indagações que interrogavam sobre qual seria a base que funda a constituição da profissão na sociedade.

Como efeito desse acontecimento, verifica-se a identificação da “questão social” foi um culminio, um elemento transversal à formação e ao exercício profissional, que trouxe como cerne o desafio de desvendar a gênese das desigualdades sociais, representado nas palavras de lamamoto (2011),

A questão social não é focada exclusivamente como desigualdade social entre pobres e ricos, muito menos “situação social problema”, tal como foi encarado no Serviço Social, reduzido a dificuldades do indivíduo. O que se persegue é decifrar, em primeiro lugar, a gênese das desigualdades sociais, em um contexto em que a acumulação de capital não rima com equidade. (IAMAMOTO, 2011, p. 59).

Essas manifestações expressam não exatamente o surgimento, mais a ampliação das mazelas que estragam a vida da população. Principalmente a harmonia e bem-estar dos grupos sociais que fazem parte desse meio, consistindo i interesse humano apenas no individual.

Segundo lamamoto (2001 a, p. 17), a maioria dessas sequelas se deve as “[...] desproporções econômicas, políticas e culturais das classes sociais, difundidas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais [...] baseadas em critérios como fome, pobreza, trabalho infantil, violência, tráfico, consumo de drogas, devastação do meio ambiente, prostituição infantil”.

Aos poucos o povo foi tomando espaço, ganhando vez, conquistando seus direitos, mesmo de forma fragmentada e falha, fazendo valer e garantindo sua cidadania, bem como seus deveres respaldados em leis para que pudessem usufruir daquilo que é dignamente seu e para uso de melhorias do ser social e de uma sociedade mais democrática.

Referente às práticas profissionais do assistente social no que se refere ao termo assistência, é comum a confusão na utilização dos termos assistência e assistencialismo, pois esta é uma questão delicada, daí a importância que se tenha clareza sobre ela, pois quando se trabalha com a política de assistência social nos espaços em que a mediação se faz necessária.

Esta é ainda, uma luta constante e repleta de desafios que aos poucos vão se propagando firme na tentativa de obter não apenas a conquista de serviços em prol da sociedade, mas na efetivação e garantia destes para que mais a frente não seja tomada do povo.

Portanto, é importante entender que a situação social é um problema ainda existente em sociedade, a partir desse ponto, comenta-se que no atual cenário com dimensões presentes de diferentes natureza de visão como na forma de ver e interpretar a realidade social no qual se situa o profissional muito ainda precisa ser feito, precisando de várias mudanças.

Historicamente segundo as palavras de Ianni (1991),

Essas lutas eram acontecimentos que ocorriam geralmente vinham com um grande objetivo que miravam “[...] em torno do acesso à terra, emprego, salário, condições de trabalho na fábrica e na fazenda, garantias trabalhistas, saúde, habitação, educação, direitos políticos, cidadania” tornara realidade cotidiana para muitos trabalhadores. (IANNI, 1991, p. 3).

Diante disso, percebe-se que essa classe de profissionais enfrentava obstáculos para usufruírem de seus direitos e benefícios tanto em suas práticas profissionais quanto na excelência que suas atividades propiciavam a sociedade. O que dificultava o acesso de um emprego com qualidade e bem-estar destes. Tornando difícil a vida de muitos, principalmente daqueles que precisavam de atendimentos emergenciais.

Assim, Ianni (1991) faz um recorte sobre as diferentes acepções e interpretações dentro das correntes nos pensamentos diversos e na prática de sociais e outras referências da realidade social que ponderam aspectos essenciais da questão social em que:

Uns dizem desemprego, subemprego, marginalidade, periferia, pobreza, miséria, menor abandonado, mortalidade infantil, desamparo, ignorância, analfabetismo, agitação, baderna, violência, caos, subversão. Também há os que falam em harmonizar trabalho e capital, conciliação de empregos e empregadores, paz social, pacto social. E os que dizem movimento social, pauperismo, greve, protesto, toma de terra, ocupação e habitação, saque, expropriação, revolução, revolta. (IANNI, 1991, p. 4).

Decorrente a isso, argumenta-se que até hoje se vive um momento de retrocesso em relação às garantias dos direitos sociais no país. E ao invés de se lutar pela ampliação destes, luta-se sim para garantir o que ainda resta destes, ou seja, lutar para garantir políticas fragmentadas, seletiva das que dão prioridades a apenas alguns por puro interesse próprio e/ou fins lucrativos particulares.

Fazendo um apelo berrante pelo bem do próximo, onde muitas dessas buscas resultou em quase nada, um ato gritante denominados de democracia, cidadania. Que por vezes se encaixa no título de descaso e desrespeito com o cidadão que luta e busca seus direitos constitucionais, portanto, obrigatórios e universais.

Perante do exposto, menciona-se que um dos objetivos de retirar o Estado da responsabilidade de mediador na questão social e de transferi-los à esfera do terceiro setor, que segundo ponto de vista de Montañó (2006) é fundamentalmente político-ideológico que existisse a necessidade de :

Retirar e esvaziar a dimensão de direito universal do cidadão em relação a políticas sociais (estatais) de qualidade; criar uma cultura de auto culpa pelas mazelas que afetam a população, e de autoajuda e ajuda-mutua para seu enfrentamento; desonerar o capital de tais responsabilidades, criando, por um lado, uma imagem de transferência de responsabilidades, e por outro, criando, a partir da precarização e focalização (não universalização) da ação social estatal e do “terceiro setor”, uma nova e abundante demanda lucrativa para o setor empresarial. (MONTAÑO, 2006, p. 27).

Destarte, o trecho que fala da não universalização é possível observar em se tratando da responsabilidade governamental uma lacuna muito grande que se expande até a atualidade. Isto se reportando para a questão constitucional quando a Constituição Brasileira estabelece direitos fundamentais ao cidadão, e por vezes nota-se no campo da política social a exclusão e desrespeitos frente a noção que deve ser coberta pelo Estado.

Sendo necessário, o enfrentamento das dificuldades dos trabalhadores sociais para a operacionalização da metodologia na proposta por mudanças, reafirmação e concretização de conquistas nessa luta. E o uso desse instrumento chamado de união e força de vontade é forte o suficiente para mudar essa página. Esta mudança implica uma nova visão do agir profissional, que se volta para a importância do registro técnico das ações, serviços e procedimentos como estratégia para concretizar o sistema político do Estado e perante o órgão de atuação.

Desvelando-se com isso o caráter não apenas governamental de direitos, mas social diante da intervenção profissional e direcionado no aspecto da luta de classe nos processos em que se inseriam os assistentes sociais e outras categorias. É por meio desse eixo fundante que se desdobram as políticas sociais e os padrões de proteção social. (BRASIL, 1996, p. 149).

Dessa forma, surgiu nessa época um grande avanço dos processos de institucionalização do Serviço Social, como profissão, que estão relacionados e

interligados com os efeitos políticos, sociais e populistas da era do governo de Vargas. A implantação dos órgãos centrais e regionais da previdência social e a reorganização dos serviços de saúde, educação, habitação e assistência também se ampliaram de modo significativo no mercado de trabalho para os profissionais da área social. (NETTO, 2001, p. 49).

Um importante fato ocorrido nesse trajeto na busca por concretização do Serviço Social como profissão, trata-se da criação dos Conselhos Federal e Regionais de Assistentes Sociais (CFAS) e dos Centro de Referencias de Assistência Social (CRAS) em 1962. Esse dois elementos foram cruciais no alavancamento do exercício profissional da categoria. Desse modo, esses acentuamentos acabaram incorporando a ideologia da autocracia burguesa, sob hegemonia do projeto modernizador, cumprindo o papel atribuído pelo Estado, como pontua Cardoso.

Observa-se diante desses fortes impactos, que o conjunto dessas entidades atuaram de forma bastante controladora e burocrática. E se analisar esse percalço analogamente, a mudança pela modernização do conservadorismo foi outro fator marcante no progresso de atuação do assistente social como vestígio do período ditatorial, dando origem ao surgimento do projeto modernizador dessa profissão no Brasil. As ações resultantes da implementação desse projeto tinham como visão principal o desenvolvimentismo vinculado a harmonia social, como remete Cardoso (2013, p. 141).

Interligado a essa vertente, em sua atuação profissional, buscavam responder as expressões traçadas pelo grande protagonista nessa jornada, a questão social, a qual era foco em todo o processo das ações pontuais e individuais nesse cenário. Como missão desse posicionamento, se almejava o enquadramento e ajustamento dos sujeitos com ações corretivas e preventivas. Sendo esses, os primeiros de muitos grandes benefícios voltados ao cidadão como premissa de direitos assegurados no tocante da profissão.

Nesse viés, o Serviço Social foi concebido como uma especialização do trabalho inscrita na divisão sociotécnica do trabalho coletivo,

O exercício da profissão, regulamentado pela Lei 8.662 de 1993, participa, concomitantemente e através da mesma atividade, dos mecanismos de exploração e dominação e da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora, na reprodução do antagonismo dos interesses sociais. " (IAMAMOTO, 2009^a, p. 13).

Nesse sentido, cabe focar esses fatores como aspectos essenciais e completamente ligados aos entraves advindos de problemas da questão social e suas ramificações dentro de uma sociedade. Os quais ocasionaram grandes dificuldades dentre as camadas sociais, como por exemplo, divisão desta, trazendo desigualdades que causam efeitos negativos para todos, em que muitos são existentes e passivos de mudanças lentas até hoje.

Esse processo trouxe mudanças significativas para os profissionais de Serviço Social que tiveram que se organizar, e buscar novos caminhos para conseguir garantir os direitos dos usuários. E através desta pesquisa realizada, teve-se uma dimensão dos principais desafios e possibilidades encontrados pelos assistentes sociais nos Centros de Referência de Assistência Social no Município de Viana no que se referem os serviços prestados aos idosos.

Mediante o exposto, verifica-se que o serviço social diante desse contexto tem o papel de estimular, assessorar e orientar os usuários para participarem dos espaços de controle e benefício social visando exercer sua democracia, atuação e presidindo em conselhos, conferências e fóruns, para que lutem em prol da efetivação de seus direitos e assim exerçam seu papel enquanto cidadãos.

Partindo desse entendimento, quando se coloca em discussão a denominada questão social, vários elementos surgem em destaque, como por exemplo, a história do trabalho, as dificuldades enfrentadas nesse percurso. E a resposta a ser dada ao conflito, entre esses polos, vai depender da maior ou menor importância que se atribui a um ou outro desses elementos.

Em continuidade a esse assunto, será feito um breve relato sobre as premissas e dispositivos legais que deram origem a história a transição do surgimento do Serviço Social e questão social. Objetivando apresentar as principais manifestações e acontecimentos durante esse processo de mudança e conquista do serviço social em meio a sua efetivação.

3.1 O surgimento do Serviço Social e a questão social

Serviço Social como profissão e área de conhecimento, em seu movimento histórico e teórico, em diferentes cenários e tendências. Contextos que desafiam e apresentam para a profissão uma nova, extensa e inquietante agenda. Assim, partindo do pressuposto que a Questão Social, em sua gênese e desenvolvimento, tem

posição nuclear como objeto da intervenção profissional e de estudos e pesquisas desenvolvidos pelos assistentes sociais em sua função intelectual, para a construção de conhecimentos na área do Serviço Social e das políticas sociais. Essas duas dimensões compõem o âmbito do Serviço Social e da política social enquanto campo material do exercício da profissão.

O surgimento do Serviço Social e a questão social no Brasil foram um cenário com um grande elenco que passou por muitas mudanças e dificuldades, em que se procurou investigar um pouco de sua trajetória durante toda sua origem a partir de uma contextualização histórica e das transformações ocorridas durante efetivação dessa profissão.

Abordaram-se ainda sobre os referenciais teóricos e metodológicos que se contrapõem no interior do Serviço Social, isto com a finalidade de se chegar as informações cabíveis e necessárias para o melhor desempenho no desenvolvimento teórico deste trabalho.

O Serviço Social em sua origem americana, denominado social work (trabalho social) foi estruturado por organizações religiosas, especialmente da Igreja Católica Romana. Sua prática era fundamentada e inspirada na providência divina, uma vez que o trabalho social consistia no reforço da moralidade e da submissão das classes dominadas. (FALEIROS, 2001, p. 88).

Essa atuação era uma tarefa particular, que funcionava sob forma de interesses morais, podendo ser vista como laços de dinastia. Se tratando, portanto, do controle social da família operária para adequar e ajustar seu comportamento às exigências da ordem social estabelecida. (FALEIROS, 2001, p. 88).

A população inserida nesse modelo de produção vivenciava no seu cotidiano o agravamento e o crescimento dos problemas econômicos e logo, sociais, em especial os das expressões da questão social, assim como quaisquer formas de enfrentamento das pessoas.

Classes essas que lutavam e defendiam seu trabalho frente a esse modelo trabalhando intensamente. Eles eram vistos pela classe dominante apenas como uma falta de socialização, como se fosse um defeito do indivíduo nas relações entre eles e não como um problema estrutural decorrente de falhas governamentais e políticas dessa época.

Ficando notório que muitas dessas reivindicações eram alavancadas também pela conquista de meios necessários e serviços primordiais as vidas das

peças de maneira universal. Isto assim, como a busca por inúmeros outros recursos necessários dos quais vêm somar numa qualidade para a sobrevivência e bem-estar das pessoas.

Contextualizando o parágrafo acima Iamamoto (2008), em sua análise pontua que a Questão Social era pensada como:

[...] consequências das disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal. (IAMAMOTO, 2008, p. 16-17).

Nessa conjuntura, ainda não existia a profissão de Serviço Social formalmente, ou seja, ela não era regulamentada, consistia apenas no trabalho das damas de caridades, em tarefas cuidadoras, no manuseio simples de auxílio básico, sendo denominadas como assistentes sociais.

Suas ações contribuíam voluntariamente para realizar atividades solicitadas pelas igrejas de cunho solidário. Sendo essas funções caracterizadas como um marco importante, os quais ocasionaram a organização da Assistência Social, tendo sua fundação no ano de 1869 através da Sociedade de Organização da Caridade na cidade de Londres. (ESTEVÃO, 1985).

Emergindo assim a necessidade desses serviços com mais ênfase e a oportunidade de criar instituições que se encarregassem de formar pessoas especificamente para realizar as tarefas de assistência social e colocar em pauta a institucionalização do Serviço Social.

Nas ações destas instituições, eram feitas as mediações do trabalhador social estavam direcionados na assistência prestada aos cidadãos pobres e oprimidos que viviam na marginalização social, na sua maioria, deixados para morrer, sem importância, e quase sempre esquecidos e excluídos de tudo.

No processo de legitimação da profissão, nas palavras de Mary Richmond (importante assistente social norte-americana), se faz relevante destacar que no início do século XX, teve a sensibilidade de começar a refletir e a sistematizar cientificamente a respeito do Serviço Social e de como a profissão deveria ser exercida. (SILVA & SILVA, 2005).

Com foco a esmiuçar os principais acontecimentos desse percurso, descreve-se algumas linhas que caracterizam de forma detalhada esse marco histórico no

Brasil, e como já citado, cabe ressaltar que o Serviço Social surgiu na década de 1930 e daí por diante iniciou sua história de lutas até os dias de hoje. Esse ocorrido não se manifestou de forma isolada ou unitária, mas também em virtude de algumas articulações com a história e fatos culturais do país, que envolvem processos econômicos, das classes e das próprias ciências sociais, bem como, pelos setores políticos, social e interesse religioso.

Para melhor compreensão desse desenvolvimento e amadurecimento da origem do Serviço Social brasileiro, Marilda Iamamoto (1995), discute respeito desse contexto com as seguintes linhas:

[...] a história da profissão só pode ser entendida no contexto das relações de classe, onde se expressa seu compromisso social. Historicamente, o Serviço Social tem evidenciado seu compromisso com os interesses das classes do bloco hegemônico do poder, confrontando-se, contraditoriamente, com a clientela que tem se constituído no sujeito de sua ação cotidiana (IAMAMOTO & RAUL apud SILVA & SILVA, 1995, p. 36).

A partir dessa análise, verifica-se que o objeto de intervenção da profissão se configurava na moral, higiene e boa conduta, isto numa perspectiva de manter a ordem advinda das pressões em meio a uma sociedade que se encontrava em situação de miserabilidade devido a diversos fatores surgidos através das crises anteriores e que resistiram por longos anos.

Com o surgimento das grandes instituições, o mercado de trabalho se ampliou para o Serviço Social e este rompe com o estreito quadro de sua origem para se tornar uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado e pelo conjunto das classes dominantes, dissipando a ideia dessa área ser meramente um trabalho centralizado. (IAMAMOTO, 2004, p. 93).

É possível verificar a partir desse argumento rotulado pela autora, que o serviço voltado à prática social se trata de um trabalho que envolve a população como um todo, de forma igual. Sendo feito dessa maneira justamente para acabar com a ideia de caridade, favor, amadurecendo a noção de um serviço direcionado ao povo, para o povo.

No que tange ao exercício profissional cotidiano em toda sua história, o Serviço Social mantém o desafio de conhecer e interpretar algumas lógicas do capitalismo contemporâneo, especialmente em relação às mudanças no mundo do trabalho e sobre as questões de desestruturação dos sistemas de proteção social e

das políticas sociais em geral até sua consagração profissional estabelecidas constitucionalmente.

E como afirma Lamamoto (2000, p. 113),

Ao profissional assistente social apresenta-se um dos maiores desafios atualmente: desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. O perfil predominante do assistente social historicamente é o de um profissional que implementa políticas sociais e atua na relação direta com a população usuária. Hoje exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais, públicas e empresariais: um profissional propositivo, com a sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado

Assim, em meio a tantos percalços e forte resistência, o Serviço Social aparece atualmente como uma profissão consolidada na sociedade brasileira, ganhando visibilidade no cenário atual e sustentado por um projeto ético-político que o habilita a formular respostas profissionais qualificadas face à questão social. No entanto, existem grandes lacunas entre a prática e a teoria lançada no contexto das legalidades e preceitos da profissão.

Desse modo, se faz interessante pontuar algumas linhas acerca do projeto político que norteia a profissão do assistente social recheado de desafios, uma vez que, este segue comprometido com valores e princípios que apontam:

Para a autonomia, a emancipação, a defesa da liberdade e da equidade, a socialização da política e da riqueza socialmente produzida e o pleno desenvolvimento de seus usuários, vem se concretizando nas ações cotidianas de trabalho dos Assistentes Sociais, seja qual for o espaço de atuação, permitindo-lhes compreender o Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho e no encaminhamento de ações que contribuam para a ultrapassagem do discurso da “denúncia” para o âmbito das práticas institucionais e da contribuição à formulação de novas políticas sociais. (CFESS, 2011).

Diante dessa realidade, entre outros obstáculos e limites postos no âmbito da atuação profissional, com isso, se faz importante chamar a atenção para tensões vivenciadas pelos profissionais dentro da burocratização e produtividade das ações profissionais nos espaços institucionais, com a crescente segmentação da intervenção profissional a serviço da reprodução instrucional.

A efetivação do projeto ético-político do Serviço Social exige que os profissionais, cada vez mais, recriem seu perfil profissional e sua identidade,

ultrapassem limites institucionais e superem a ideologia do assistencialismo e avancem nas lutas pelos direitos e pela cidadania.

É no bojo deste debate que o Serviço Social consegue, ao longo dos últimos 30 anos, ir definindo uma concepção mais crítica de sua própria inserção no mundo do trabalho, como especialização do trabalho coletivo. O Serviço Social aparece atualmente como uma profissão consolidada na sociedade brasileira, ganhando visibilidade no cenário atual e sustentado por um projeto ético-político que o habilita a formular respostas profissionais qualificadas face à questão social.

4 OS PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DO TURU EM SÃO LUÍS – MA

4.1 Caracterização do objeto de estudo

Antes de discorrer sobre um pouco da caracterização do objeto de pesquisa deste trabalho, é importante conhecer primeiro, algumas preliminares e detalhes que fazem respaldo ao disposto que descreve os processos de trabalho do assistente social no Centro de Referência de Assistência Social em São Luís do Maranhão. A referida unidade está localizada na Av. Bahia, 157 – Jardim Eldorado, bairro Turu, São Luís – MA. O funcionamento e atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 08h00minh às 12h00minh no turno da manhã e das 14:00h às 18:00h turno da tarde.

Esse espaço, assim como os demais, tem como função prestar serviços de proteção social básica a população de determinada região, cabendo destacar que sua localidade segue um dos requisitos gerais inseridos como norma de funcionamento, como por exemplo o risco de vulnerabilidade que a região possui, de forma que os serviços ofertados pelo CRAS, tenha um maior alcance social, oferecendo assim serviços que de fato irão beneficiar a população da área.

Em continuação, se faz propício arrolar algumas informações acerca dos aspectos conceituais do CRAS de maneira geral, em que está necessariamente vinculado ao funcionamento de um serviço financiado ou não pelo Governo Federal. Reconhece-se, portanto, ser atribuição exclusiva do poder público, o trabalho social com famílias, sendo esta, a identidade que deve ser expressa no espaço físico do CRAS do Turu, que deve ser uma unidade ampla, bem estruturada e organizada, que segundo os dispostos no artigo 6º sobre as normas gerais:

Art. 6º - C. - As proteções sociais, básica e especial, serão ofertadas precipuamente no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) são entidades sem fins lucrativos de assistência social de que trata o art. 3º desta Lei. § 1º O CRAS é a unidade pública municipal, de base territorial, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à articulação dos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e à prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica às famílias. § 3º Os CRAS trata-se de uma unidade pública estatal instituída no âmbito do Suas, que possuem interface com as

demais políticas públicas e articulam, coordenam e ofertam os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social.” (BRASIL, 2004).

No tocante que descreve os aspectos mais significativos do CRAS, pontua-se que ele atua junto à proteção social básica, voltado a perspectiva de prevenção e assistência através de serviços, projetos e programas, os quais tem como intuito contribuir na qualidade de vida dos usuários, no desenvolvimento de potencialidades, como também tem o intuito de fortalecer o vínculo familiar. Ações essas que são essenciais para melhoria na qualidade de vida da sociedade.

Em relação as principais demandas atendidas pelo Centro de Referência de Assistência Social do Turu no cotidiano podem-se citar:

Acolhimento, acompanhamento em serviços socioeducativos e de convivência; trabalha também com encaminhamentos para a rede de proteção social; Orientação e apoio na garantia dos seus direitos de cidadania e de convivência familiar e comunitária; possuindo a função de atender e de ofertar atendimento para todas as famílias que procuram o CRAS de maneira universal seguindo os preceitos estabelecidos como direitos sociais regidos em Lei. (CRAS, 2021).

Sobre o público atendido nessa unidade, sublinha-se que as mulheres e os idosos são os que mais procuram para serviços, programas e benefícios. Baseado nesse detalhe, sublinhando de forma articulada, o CRAS oferece ferramentas a milhares de famílias brasileiras nas mais diversas camadas sociais, faixas etárias e diferentes gêneros.

Na observância da diversidade de público, os principais serviços ofertados no CRAS são: Proteção e atendimento a família (PAIF); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); Serviço de proteção social básica no domicílio para idosos e pessoas com deficiência. (BRASIL, 2011).

Acerca desses serviços voltados aos idosos e pessoas com deficiência, grifa-se que seria de grande importância melhores adequações tanto para o atendimento em si, quanto para a acomodações destes, uma vez que, eles possuem peculiaridades que requer um maior cuidado. Peculiaridades estas que podem ser em relação a dificuldades motoras e fragilidades que necessitam maior atenção desde o tempo em espera até sua acomodação para receber seu atendimento.

Acerca da caracterização do CRAS do Turu, sublinha-se que o principal serviço de atendimento nessa unidade, é o Serviço de Convivência e Fortalecimento

de Vínculos. Que, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Sócios Assistenciais (CNAS n.º 109/2009),

É um Serviço da Proteção Social Básica que tem por foco o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio comunitário e na prevenção de situações de risco social. (BRASIL, 2009).

No rol da execução desses serviços, se faz relevante comentar a existência de alguns dos pontos negativos encontrados nesse local, caracterizados como limitação e dificuldades para a garantia dos direitos como remete a legislação. Tal fato consiste muitas vezes, na falta de detalhes básicos como, documentos importantes, falta de recursos, impedindo um trabalho mais eficaz, pois sabe-se que nem tudo está ao alcance dessas unidades.

O CRAS desse bairro, bem como de outras localidades trata-se de unidade de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS),

que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco sociais, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. Esse programa se caracteriza como principal porta de entrada do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de fragilidade e risco sociais, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. (CRAS, 2021).

Outro detalhe interessante a se pontuar, trata-se dos avanços significativos na oferta de serviços e acessos aos usuários, bem como, ampliação dos programas ofertados às famílias, em especial ao público jovem como crianças e adolescentes e aos idosos. Tais serviços são oferecidos no âmbito da Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade. Oferecendo-lhes informações e orientações acerca do acompanhamento destes beneficiários e suas famílias, estimulando a convivência social, ofertando serviços e programas de assistência social e encaminhando para acesso às demais políticas públicas. (BRASIL, 2011).

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de São Luís é o local responsável por promover ações e serviços de caráter assistencialista, por exemplo oferece serviços principalmente para famílias que estão cadastradas no Cadastro Único (CadÚnico), além do auxílio de programas assistenciais do governo. Nesse

acesso, os usuários são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos nesse cadastro para o usuário ter acesso a programas como bolsa família é necessário possuir o referido cadastro ativo e atualizado.

Assim, buscando garantir o maior acesso das famílias ao Sistema como um todo, uma vez que, se localiza mais próximo à população usuária dos serviços da Assistência Social é crucial a transmissão de informações condizentes aos serviços existentes na unidade social em questão. Grifa-se ainda, que o Centro de Referência de Assistência Social deve agir de maneira abrangente, trabalhar de forma interdisciplinar e praticar sempre atividades que possam acolher o máximo de pessoas, famílias possíveis. (BRASIL, 2005).

Assim sendo, dos serviços no CRAS do Turu, enumera-se a composição de sua equipe técnica formada pelos seguintes profissionais:

Uma Coordenadora Geral, dois psicólogos, dois assistentes sociais, um agente do Programa Criança Feliz (PCF), um atendente do Cadastro Único, uma psicóloga, um recepcionista, um agente administrativo. Os serviços realizados no grupo CRAS do Turu, são Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculo para idosos; Serviço de Convivência e fortalecimento de vínculo para gestantes, Convivência e fortalecimento de vínculo para crianças e adolescentes e distribuição de cestas básicas para as famílias carentes. (Silva, 2021, p. 50).

Quanto aos serviços especializados, os serviços oferecidos e prestados são: Atendimento psicossocial, acompanhamento com fisioterapeuta, que desenvolve atividades físicas e orientação aos usuários que recebem esse tipo de atendimento, como por exemplos cuidados a serem tomados como medida de prevenção e exercícios diários para as mesmas palestras com nutricionistas, enfermeiros e com assistentes sociais do programa e do INSS. (BRASIL, 2011).

Com relação ao espaço físico, este ainda é pequeno diante da demanda de usuários, poucos veículos para os serviços de rua, faltam de equipamentos essenciais, como mais cadeiras de roda para locomover pessoas com necessidades especiais, funcionário especializado para ajudar tais usuários (cadeirantes), climatização meio precária, entre outros.

Falhas e deficiências como estas, dificultam totalmente o bom andamento dos serviços prestados à população local, e acredita-se no que se refere a equipamento e materiais de uso interno/externo de prestação de serviços. Percebeu-se também, o acúmulo das funções por parte da gestão e sociais assistenciais por parte dos assistentes sociais (reduzido), em que estes são coordenadores do serviço e

operacionais também, a ausência de profissionais no quadro técnico é grande, o que gera sobrecarga de trabalho pela ausência de contratação de mais profissionais em todo o quadro, como pedagogos, técnicos administrativos, psicólogos, educadores sociais e assistentes sociais.

Outro fator observado se dá pela incompreensão do espaço do planejamento (como já citado) e da gestão dos serviços, referente aos programas e projetos sociais como campo próprio do exercício profissional e treinamento de pessoal. Reforça-se que seria ideal, no que se refere em um melhor atendimento direto aos usuários, a ampliação frente a intervenção profissional do assistente social e suas devidas necessidades para executar suas atividades com êxito.

4.2 O Serviço Social no CRAS do Turu

O Serviço Social no CRAS, sublinha-se que tem por finalidade acompanhar as famílias referenciadas por ele, realizar as articulações com a rede socioassistencial presente no seu território de abrangência, bem como realizar os encaminhamentos necessários a esta rede, deve atuar junto a outros profissionais, compondo uma equipe. (BRASIL, 2004).

De antemão, a respeito do trabalho do Assistente Social no CRAS, em geral, cabe fomentar que esse profissional apito a desenvolver suas atribuições nessa unidade com grande potencial. Em que o assistente social inicialmente passa por um planejamento com a equipe de referência para orientarem sobre a execução dos serviços e as ações de acordo com a tipificação nacional dos serviços socioassistenciais por meio da busca ativa, grupos de famílias, atendimento individualizado, encaminhamento, estudo social e estudo de caso.

Baseado nesse tocante, frisa-se que o Assistente Social tem como referência para desenvolver o trabalho dentro dos CRAS o projeto ético político teórico e metodológico utilizando as leis e regulamentos, dos quais conforme explica Guerra (2010, p.134) consistem compilados nas:

[..] políticas sociais, uma vez que não se constituem em políticas propriamente ditas: ao contrário, os planos, programas e estratégias governamentais são resultados de situações historicamente determinadas, de revoluções e crises econômicas e de reivindicações operárias, [...] resultado apenas do desabrochar do espírito humano, a política social é uma maneira de expressar as relações sociais.

A partir desse contexto, o CRAS deve prestar serviço, potencializando as mudanças significativas para a população, com vista a mudar suas condições efetivas e torná-las sujeito de sua própria vida, bem como expressa Braga (2011, p.148). Corroborando sobre as normas e demais preceitos seguidos pelo assistente social em suas funções, destaca-se o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) estabelece a esse profissional a incumbência de analisar, elaborar, coordenar e executar planos, programas e projetos para viabilizar os direitos da população e seu acesso às políticas sociais, como a educação, a previdência social, a habitação, a assistência social e a cultura dentre outros benefícios e serviços.

Nas demais atividades desempenhadas nessa unidade, ele participa de reuniões com profissionais das Estratégia Saúde da Família (ESF), a sua equipe CRAS compete a gestão territorial da rede de assistência social básica, devendo promover a organização e a articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos. isto para:

levantamento das reais necessidades da população a serem descritas, planeja ações e desenvolver educação permanente, acolher os usuários e humanizar a atenção, realiza visitas domiciliares necessárias, desenvolver ações intersetoriais, participa dos Conselhos Locais de Saúde, desenvolve ações coletivas, utilizando os espaços públicos para fortalecimento de programas, desenvolver ações intersetoriais, mantendo a integração com a rede de suporte social, fortalecendo e implementando as ações na comunidade, integra na rede de serviços oferecidos, realizando referência e contra referência, entre outros. (BRASIL, 2014).

No geral, o Serviço Social no CRAS tem por finalidade acompanhar as famílias referenciadas por ele, realizar as articulações com a rede socioassistencial presente no seu território de abrangência, bem como realizar os encaminhamentos quando necessários a um setor da área responsável pela situação em questão, levando em consideração tal aspecto, o assistente social deve atuar junto a outros profissionais, compondo uma equipe multiprofissional e multidisciplinar.

O CRAS, como já mencionado, além de outras, tem como função principal ofertar o Programa de Atenção Integral das Famílias (PAIF). Sendo ele, o principal serviço de proteção social básica ao qual todos os outros serviços desse nível de proteção devem articular-se, pois, confere a primazia da ação do poder público na garantia do direito à convivência familiar e assegurar a matricialidade sociofamiliar no atendimento socioassistencial, um dos eixos estruturantes do SUAS. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2007, p. 31).

Ainda no que diz respeito ao CRAS, trata-se de uma unidade pública responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral as Famílias (PAIF) e, dessa forma deve dispor de espaços que possibilitem o desenvolvimento das ações previstas por este serviço para melhor atender o público, em que,

[...] O imóvel do CRAS, seja alugado, cedido ou público deve assegurar a acessibilidade para as pessoas com deficiência e idosas. Constitui fator relevante para a escolha do imóvel a possibilidade de adaptação de forma a garantir o acesso a todos os seus usuários [...]. O CRAS deve ser uma unidade de referência para as famílias que vivem em um território. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p.48).

De acordo com as orientações técnicas do CRAS, novamente coloca-se, que estes espaços devem oferecer serviços de forma planejada, com conhecimento prévio do território e das famílias que habitam nesta localização, observando as necessidades e potencialidades, fazendo o mapeamento das situações e vulnerabilidades que o cercam.

Outro fator relevante a ser pontuado é a interdisciplinaridade, um processo de trabalho específico que proporciona um enriquecimento mútuo de diferentes saberes,

que elege uma plataforma de trabalho conjunto, por meio da escolha de princípios e conceitos comuns. Esse processo integra, organiza e dinamiza a ação cotidiana da equipe de trabalho e demanda uma coordenação a fim de organizar as linhas de ação dos profissionais em termo de um projeto comum (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p.65).

No CRAS-Turu, o trabalho feito pela equipe multidisciplinar, a qual não pode negligenciar as responsabilidades individuais e a competências, devem buscar, identificar papéis, atribuições, estabelecendo objetivando quem dentro da equipe interdisciplinar encarrega-se de terminadas tarefas, os serviços de atendimento aos usuários precisam atender as exigências do Sistema Único de Assistência Social, seguindo todas as normas estabelecidas locais e ferais. Com isso, todos trabalham procurando melhorar as condições de vida da população desenvolvendo atividades que visam a proteção social básica das famílias.

Baseado nesse rol. ressalta-se que o trabalho dos assistentes sociais nesse setor de atendimento e acolhida pública resulta de uma ação imprescindível para levar adiante essa reorganização social e de acesso aos direitos universais. Com base, nesse tocante, torna-se possível realizar e favorecer a valoração e diagnóstico social,

uma vez que, remete o paciente a outros serviços e recursos dos quais tem direito e, que atualmente se configuram nos serviços sociais.

Um profissional comprometido em sua missão, deve agir de maneira abrangente, trabalhar de forma multidisciplinar e praticar sempre atividades como objetivos de alcançar bons resultados junto ao cidadão e as famílias. (BRASIL, 2004). Com isso, observa-se que as formas de atendimento oferecidas nessas instituições são totalmente voltadas a beneficiar e ajudar a diversidade populacional.

Em reforço a colocação acima, o autor Lewgoy (2010) complementa que não há para o Serviço Social um método próprio ou ponto de atuação, da realização do exercício profissional, estes dependem de variáveis, o que reflete diretamente na realização do estágio. Uma experiência muitas vezes recebida de forma negativa e desmotivadora em decorrência de precariedade e das particularidades que a clientela apresenta, para outros, o para a prática profissional.

Enfatizando tal colocação, faz-se um recorte das palavras de Yamamoto (2015, p.172) onde ela reforça que,

É de extrema importância que haja a sintonia da formação profissional como mercado de trabalho sendo esta condição para se preservar a própria sobrevivência do Serviço Social. Reside aí a necessidade de que a formulação de um projeto de formação profissional no mercado de trabalho, detectando-o com e decifrando-o para que se possam qualificar profissionais que, não só confirmem sua necessidade, mas sejam capazes de responder crítica e criativamente aos desafios pelas profundas transformações.

Tendo em vista esses posicionamentos, observa-se que não basta apenas uma instituição ofertar serviços especializados e continuados que possam contribuir para prestação de atendimento. Buscando assim, assegurar proteção social imediata e atendimento multidisciplinar às pessoas em situação de risco de vida e vulnerabilidade social. (BRASIL, 2009).

Dessa forma, no cenário da Assistência Social, o Serviço Social e seus profissionais como todo se inserem como principais ações, a intervenção nas expressões sociais dos indivíduos. Como prática, o profissional deve realizar suas atividades através da orientação do indivíduo, sua família e a comunidade no qual está inserido.

Como atribuição tal profissional conforme explicita o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e o Conselho regional de Serviço Social (CRESS), deve planejar, coordenar e avaliar programas, planos e projetos sociais, analisar e executar

ações relacionadas ao estudo do caso que priorizem o bem-estar social e cidadania. (BRASIL, 2011).

Assim sendo, na ênfase dos principais ações desenvolvidas pelo Serviço Social no CRAS do Turu, tem-se como destaque o acompanhamento às famílias; articulação com a rede socioassistencial presente no território de abrangência, além de encaminhamentos necessários a esta rede; oferta do Programa de Atendimento Integral às Famílias (PAIF).

Cita-se também a importância das oficinas de convivência e trabalho socioeducativo com as famílias direcionado ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para idosos, pessoas portadoras de deficiências, crianças e adolescentes. Esses momento enriquecem a bagagem profissional e dos usuários interagindo com diferentes grupos e faixas etárias, com o objetivo de entender as particularidades que possuem com vistas a atendê-los de acordo com o diferencial de cada um.

Em continuação das demais ações e atividades desenvolvidas pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), junto à comunidade local, podem ser enfatizadas a realização de atendimento social ao usuário:

Os serviços do PAIF são voltados aos atendimentos dos mais variados públicos, em que é oferecido em todos os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e tem como objetivo apoiar as famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso a direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. (CRAS, 2020).

Na realização dessas ações é comum a existências de algumas impasses no que tange aos processos de trabalho do profissional de Serviço Social, dos quais podem se citar o reduzido financiamento em políticas públicas, o que acarreta a precarização do trabalho do assistente social. A autonomia se dá de forma relativa.

Dificuldades estas, que se aponta frente as demandas ao Serviço Social na unidade do Turu, principalmente no atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade decorrente da baixa renda, fome, situação de risco social ou estrutural. Famílias que buscam acesso aos benefícios socioassistenciais, cursos profissionalizantes, bem como atendimento em outras políticas públicas.

Como consequência dessas lacunas no que se remete aos serviços oferecidos pela instituição, é necessária uma atenção mais profunda em se tratando

dos serviços mais procurados, como por exemplo o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com deficiência e idosas (SPSBD).

Sobre a inserção do assistente social em meio à equipe multidisciplinar, esta acontece por meio da interação entre profissionais de diferentes áreas, trabalhando coletivamente, com o objetivo comum de apoiar e contribuir para a superação das situações de vulnerabilidade e fortalecer as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ofertados no CRAS. Sendo este, um importante ponto na disponibilização dos serviços ofertados e execução destes ao público atendido.

Nesse sentido é possível compreender a relação da dimensão teórico-metodológica apreendida durante a graduação com a intervenção profissional realizada cotidianamente vai além de estudos e teorias. Dessa maneira, a dimensão teórico metodológica permite ao assistente social a descoberta de novos caminhos para o exercício profissional. Em que o assistente social deve conhecer a realidade na qual vai intervir.

No entanto, deve às dimensões ético-política e técnico-operativa, uma vez que se complementam, para desempenhar suas atividades com responsabilidade, compromisso e seriedade. E com isso, realizar um trabalho social, de caráter continuado com famílias, no sentido de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.

Em suma, se faz relevante destacar que o trabalho dos assistentes sociais nesses meios de atendimento ao público, resultam de ações imprescindível para levar adiante essa reorganização social e de acesso aos direitos universais. Baseado nesse contexto, é possível se realizar e favorecer a valoração e diagnóstico social, uma vez que remete o usuário a outros serviços e recursos dos quais tem direito e, que atualmente se configuram nos recursos dos serviços assistenciais.

4.3 Análises e discussões

Mediante o recorrido sobre o atendimento, direitos, programas e serviços no bojo do processo de atuação assistente social no CRAS do Turu, no que se refere aos avanços e desafios da atuação profissional do assistente social no tocante do trabalho prestado no município de São Luís, a princípio, como na maioria de outros lugares se

dá pela falta de diversos recursos e um olhar mais enfático acerca da relevância que essas unidades em para a população em geral.

Com base nas informações e nos dados levantados durante esta pesquisa, obteve-se como diagnóstico a necessidade que seja revista a melhoria de alguns serviços para melhor atender ao usuários do programa do Centro de Referência de Assistência Social do bairro Turu. Dessa forma, foram elaborados estudos locais associados de conhecimentos teóricos frente a qualidade dos serviços prestados pelos CRAS, como roteiro proposto surgiram observações referente ao atendimento dessa unidade e o que poderia ser feito para melhorar os serviços para os usuários e seus familiares.

Sob um olhar abrangente, descreve-se que os desafios existentes na atuação profissional do assistente social no Centro do Turu são muitos, ao contrário dos avanços, que são poucos e com falhas. Assim, para se fazer uma análise dessa situação, torna-se viável, evidenciar alguns levantamentos feitos durante a referida pesquisa em comparado com os aparatos legais, bem como regras e normas regidas na Cartilhas de serviços do CRAS e estabelecidos pela Constituição Federal, ao qual se denunciados, talvez tivessem algumas mudanças e/ou adequações necessárias para a execução de serviços desses programas como devem de fato ser, principalmente no quesito chamado acesso aos serviços essenciais de qualidade como direito social regido em lei.

Além disso, é importante salientar, que tais acessos consistem em benefícios de grande relevância a população local do Turu e não somente a estes, mas a diversos outros usuários. Coloca-se esta observação, em virtude dos serviços oferecidos pelo CRAS darem assistência a toda população em vários eixos e áreas que visam proporcionar melhorias a ela.

Cabe destacar também, a importância para a reavaliação das políticas públicas sociais no que se refere a gestão responsável enquanto espaço do exercício profissional, ainda é um tema novo no debate da profissão, mesmo que na história do serviço social, profissionais já tenham transitado por estes espaços e de outra forma, mas sempre direcionados a ações sociais na vida das pessoas.

Nessa vertente, frente as análises e discussões, pontua-se que o trabalho do assistente social no CRAS vem sendo executado voltados as premissas elencadas no CRESS, porém existe uma grande lacuna no serviços para atender, de fato, as necessidades procuradas em sua totalidade ou apenas parcialmente. Apesar dos

esforços profissionais existentes e dos serviços que, de modo geral, compõem o programa em si, o atendimento precisa ser melhorado.

Desse modo, cabe enfatizar que

o trabalho em equipe e a interdisciplinaridade na área social é importante em situações como essa. Isto, assim como nas demais áreas, pois ele é essencial para o bom andamento de qualquer ambiente e organização e no processo de inovação destes, em que a horizontalidade nas relações começa a constituir o cotidiano do trabalho. (CRAS, 2020).

No que se refere aos demais serviços prestados pelo CRAS do Turu, dos usuários cadastrados em alguns programas e acesso a esses serviços, existem pessoas que não conseguem ter acesso ao benefício por falta da desmobilização de profissional devidamente designado para tal função, talvez pelo quadro de funcionários ser um pouco restrito. Cabendo frisar diante desta realidade que o bairro em pauta atualmente conta com uma demanda bem extensa de usuários.

Diante do exposto, verifica-se que os desafios até o momento são muitos, principalmente referente a falta de recursos diversos, equipamentos adequados para o trabalho feito frente algumas peculiaridades. Quanto aos demais materiais de uso interno em si e da estrutura física maior, são fatores que se fazem necessário para acomodar e poder atender de maneira mais acessível os usuários desse programa.

No que se refere a análise dos avanços percebe-se que estes são bem poucos, ou melhor, dizendo, quase nada, pois as adequações e melhorias, não são muito perceptíveis baseada no viés que rotula a Lei 8742 1993 em seu Art. 1º

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Notando-se na maioria, apenas o básico, e o que muitos argumentam ser necessário para a execução e prestação desses serviços à população usuária desse programa seria a ampliação de mais serviços e profissionais, porém sem muita expectativa no alcance ou avanço de fato dos itens citados. (BRASIL, 1993).

Seguindo com a análise desse contexto, em contraste na teoria versus realidade, sabe-se bem que, com relação aos avanços, embora poucos seus resultados nos serviços desse CRAS, foram bastante significativos diante da grande necessidade que a população apresenta frente aos serviços de cunho essenciais.

Sobre avanço da atuação do profissional de assistência social apenas o fato da disponibilidade dos serviços destes oferecido pelo Centro de Referência de

Assistência Social já se configura como um ponto positivo. Em relação ao trabalho prestado no Turu, mesmo que, oferecidos de forma ainda restrita e, de certa forma, precários, no que tange a questão de equipamentos e disposição de materiais para a prática desse serviço com mais êxito, qualidade e satisfação, sublinha-se que os profissionais dessa unidade seguem os parâmetros legais com aquilo que têm.

Diante dessa realidade, reforça-se que tal situação dificulta não apenas o trabalho e atuação dos assistentes sociais e suas atividades, mas de certa forma, quebra, atrapalha a continuidade de um serviço prestado por um assistente atual e suas metodologias para dar início a um trabalho com mais qualidade e eficiência. O que poderá atrapalhar nos resultados futuros frente as mudanças advindas em relação as interfaces diárias referente as necessidades sociais.

Outro problema observado e destacado como desafio nessa atuação, como já falado, é falta de recursos de materiais adequados a diversos tipos de atendimentos e acompanhamentos, por exemplo aqueles que interfere na ineficiência do atendimento de muitos usuários pela questão de serem suficientes e/ou inadequados para a execução de alguns serviços, dos quais o programa dispõe de verbas para isso, mas talvez não sejam disponibilizadas para fazê-los.

Isso consiste em um ponto negativo e que prejudica tanto os trabalhos do assistente social quanto a oferta de serviços desse programa a população que necessita destes. Diante desse contexto, acredita-se, na possível existência perpetua de uma gestão pública que continua com seus ranços históricos de patrimonialismo e do monopólio, cabível ao poderio e permanência de setores tradicionais na esfera pública, consolidando cada dia mais a estrutura de dominação, o desrespeito dos direitos do cidadão, a desvalorização profissional, a falta de compromisso de muitos deles e a como díade da população.

Como se percebe, são muitos os desafios encontrados pelo assistente social juntamente do atendimento aos usuários nesse espaço, dos quais, não apenas esta área de atuação, mas em diversas outras, quiçá ou em quase todas. Sendo mais um deste, apontado como fator prejudicial na atuação do assistente social, é o quadro de profissionais dessa área que é bem reduzido, problema este que dificulta um trabalho com bons resultados.

Cabe destacar também no quadro dos aspectos selecionados como desafios o espaço físico, que apesar de se tratar de assunto à parte, acredita-se que o local, ambiente de trabalho, influi totalmente no trabalho destes, principalmente dentre as

normas que são regidas e dispostos como pontos essenciais para o funcionamento e atendimento desse programa.

Em relação a essa questão, comenta-se que tal fator, atrapalha e dificulta a oferta e demanda desses serviços, que além de ser pequeno, uma vez que, não oferece um acesso de qualidade aos usuários, isto referente a divisão do prédio no que se refere as salas para certos serviços e atendimentos específicos, principalmente para pessoas com necessidades especiais, exemplo cadeirantes, idosos e deficientes físicos e outros.

Sendo assim, diante deste cenário, é possível perceber que os avanços frente a adequação do CRAS do Turu para atuação dos assistentes sociais são ainda pouco precários, ficando estes passos apenas, no fato de já existir uma instituição municipal com esse serviço e a outra na disponibilização da atuação desses profissionais.

Quanto aos desafios, assim como outras localidades, são bem grandes, e na maioria dos casos, ocorrem devido à falta de compromisso do governo, principalmente por parte de interesse da gestão municipal local. Para que essa realidade mude, como primeiro passo já foi dado, o qual foi a implementação e a prestação desses serviços no CRAS do Turu, resta agora a prevalência dos direitos assistidos em Lei. Os quais através da democracia em lutar por melhorias, e assim, reivindicar por aquilo já contido constitucionalmente, seja possível futuramente, uma construção mais eficaz referente aos quesitos apontados como essenciais na disponibilização de serviços dessa unidade.

Diante da discussão exposta, fica evidente que a atuação profissional qualificado e preparado configura-se ainda, no diferencial para intervenção efetiva do assistente social quanto ao enfretamento desta questão supracitada, podendo intervir de maneira efetiva com o apoio das leis, programas, redes de proteção e o conjunto de políticas públicas.

Uma vez que, não basta apenas conhecer a lei, é necessário que os profissionais se atentem para um olhar mais crítico, sensível, interventivo, olhar para além do aparente e subjetivo, nos desejos e nas escolhas dos indivíduos como seres cruciais no desempenho de suas funções cotidianas em quaisquer espaço que busquem por acessos a serviços que possam atender suas necessidades básicas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, o maior objetivo deste trabalho, foi buscar e expor informações acerca do Serviço Social e suas dimensões em si, dando ênfase na atuação do assistente social no que desrespeito aos serviços prestados no CRAS do Turu do município de São Luís. E assim, então poder compreender melhor o significado e a importância do trabalho e atuação do assistente social na vida de um ser humano e as sociedades como um todo.

Dessa forma, durante a realização desta pesquisa associada das informações aqui levantadas sobre os serviços prestados nessa unidade pôde-se chegar a um melhor entendimento acerca da teoria alavancada em alguns programas sociais ofertados em relação àquilo que é praticado. Dificuldades e contradições, assim como de outros existentes na área, Noções que, também puderam dar suporte e maior embasamento para o tema discorrido e em todo desenvolvimento do assunto e na transmissão de conhecimento.

Na discussão e análises frente aos desafios e avanços observados no CRAS, percebeu-se que o programa na localidade do Turu, teve poucos avanços no que tange a inovação e disponibilização de equipamentos, e que muitos dos profissionais dessa área, no caso Serviço Social, já aderiram ao conceito ampliado desse âmbito e não apenas como profissional, mas como cidadão que vê e sente na pele as necessidades que a população enfrenta para conseguir seus benefícios.

Embora outros continuem com o foco centrado no modelo assistencial tradicional e puramente majoritário, ou ainda, apenas exercer um cargo em prol de seu salário e pronto, existem ainda profissionais de fato éticos que buscam exercer suas funções de forma correta, e prontos a enfrentarem tal situação com o intuito de mudar a página.

Sendo assim, outro aspecto notado, se refere ao trabalho feito no CRAS como um todo, para que se tome uma iniciativa frente a realidade atual da unidade do Turu, que enfrenta algumas dificuldades em toda sua estrutura, tanto física quanto no corpo de funcionário e serviços existentes nessa área. Necessitando a priori, que os envolvidos da área social tenham um perfil persistente, inovador e comprometido com a comunidade e com seu trabalho.

Para isto, sugere-se que essas práticas se iniciem ainda que difíceis por mobilização do povo juntamente do governo, ou da junção da população e profissionais da área direcionando ao governo, num incentivo de bem comum a todos para despertar, desde cedo, o interesse pela nova concepção no trabalho social com o foco na promoção do bem-estar social das pessoas, na integração, direitos humanos assistidos e na educação transformadora para a sociedade.

Ademais, pontua-se que ao longo da pesquisa observou-se que alguns dos maiores desafios enfrentados no CRAS do Turu, quanto ao trabalho do assistente social e das demandas postas ao lidar com os usuários, estão relacionados também ao quadro de funcionários, baseado na falta de um número necessário a suprir o atendimento. Precisando assim, da contratação de mais pessoas em diferentes categorias, sem contar da disponibilidade de um quadro para cobrir os trabalhos externos que, praticamente, não tem até o presente momento.

Notou-se também, a existência de outros fatores negativos, acredita-se que isso acontece não somente nesse setor, mas em diversos outros, onde as possibilidades de mudanças são lentas. Pois sabe-se, que são grandes os aspectos que interferem no cotidiano de trabalho desses profissionais e na oferta de serviços do CRAS, como por exemplo, as relações de poder, o clientelismo, a falta de recursos materiais, falta de interesse políticos e humanos, dentre outros.

Diante dessa realidade, o profissional do Serviço Social precisa ser empenhado com sua profissão, com a comunidade, demonstrando atenção, dedicação, ouvindo e ajudando a melhorar sua qualidade de vida de maneira humanizada. Além disso, é urgente propor às autoridades que invistam mais nas políticas públicas sociais existentes, incentivando a sua melhoria com intuito de estimular os profissionais na prática a desenvolver um trabalho digno de cidadania, fazendo com que os usuários aumentem a confiança e a sua participação nos serviços oferecidos pelo CRAS do município.

Mediante o exposto, o que pode se dizer é que o assistente social, ainda que difícil, precise ter sempre o compromisso e profissionalismo em suas funções. Com isso, ele terá seu aporte profissional, poder para criar diferentes formas de articulação para promover a participação da população na luta pela mudança. Sendo crucial, que neste caminho se encontre profissionais que estejam na mesma sintonia e busca democrática

REFERÊNCIAS

- BRAGA, Léa Lucia, Cecílio. O trabalho de Assistência Social no CRAS. In: O Trabalho do Assistente Social no SUAS: Seminário Nacional/CFESS. Brasília: 2011. 148p.
- BRASIL. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 2009.
- BRASIL. Lei 8.413 de 07 de dezembro de 1993. **Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742.htm. Acesso em 20/02/2012.
- BRASIL. Lei nº 12.435 de 06 de julho de 2011 **Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**; Norma Operacional Básica – NOB/Suas. Brasília, 2005.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, 5 de outubro de 1988. Disponível em: . Acesso em:20 de fevereiro de 2020.
- CFESS. **Conselho Federal de Serviço Social. Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social**. Brasília: CFP/CFESS,2011, p.19 Disponível em: . Acesso em: 15 de março 2021.
- CARVALHO, R.; IAMAMOTO, M. V. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo, Cortez, 2006.
- CIVITA, Victor. **Grande Dicionário Larousse Cultural da Língua Portuguesa**. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 1999.
- CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília: 2009.
- COUTO, Berenice Rojas. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** São Paulo: Cortez, 2006.
- ESTEVÃO, Ana Maria Ramos. **O que é Serviço Social**. São Paulo: Brasiliense, 1999 (Coleção Primeira Passos).
- FALEIROS, V. P. **Por um Serviço Social Alternativo. Serviço Social & Sociedade**, Rio de Janeiro, n.º, ano II, p. 34-37, mar/1981. Um projeto para o Serviço Social. *Katálysis*, Florianópolis, n.º, n.º, 2001.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social**. In Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 62, Ano XX, março 2010.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético políticas**, Debate CRESS-CE nº 6- Fortaleza: 1997.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo. In: MOTA, A. E. et al. (Org.). **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006. Disponível em: <http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/inicio.htm>. Acesso em: 20 fev. 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O trabalho do assistente social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social**. Brasília, DF: UnB, Centro de Educação Aberta, Continuada a Distância, módulo 1, p.111-28, 2012.

IANNI, Octavio. **A ideia de Brasil moderno**. 2. ed. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1991.

IBGE. **Instituto de Geografia e Estatística**. Disponível em www.ibge.gov.br/. Acesso em jun. 2012.

JACCOUD, Luciana. Pobres, pobreza e cidadania: os desafios recentes da proteção social. **Texto para Discussão**, Ipea, nº 1372, jan. 2009.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista. **Supervisão de Estágio em Serviço Social: desafios para a formação e o exercício profissional**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARTINELLI, Lúcia Maria. **Serviço social: identidade e alienação**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2002.

MAURIEL, Ana Paula Ornellas. Pobreza, Seguridade e Assistência Social: desafios da política social brasileira. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **Desenvolvimentismo e Construção de Hegemonia: crescimento econômico e reprodução da desigualdade**. São Paulo: Cortez, 2012.

MELLO, C. A. B. de. Novos aspectos da função social da propriedade no direito público. **Revista de Direito Público**. São Paulo, n. 84, p. 39-45, 2017.

MESTRINER, M. L. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MIOTO, R. C. T. El Servicio Social en la institucionalidad de las Políticas Públicas: la realidad brasileira en foco. In: AQUIN, N.; CARO, R. (Org.). **Políticas públicas, derechos y Trabajo Social en el Mercosul**. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2009, p. 213-228.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica: NOB./SUAS**. Brasília, jul. 2005.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro Setor e Questão Social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

NETTO, J. P. **Ditadura e Serviço Social**. São Paulo, Cortez: 2001.

PEREIRA, Potyara Amazoneida. **Necessidades Humanas, Subsídios à crítica dos Mínimos Sociais**. São Paulo: Cortez, 2000.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/ 2004. Resolução 145/2004**. Brasília: CNAS, 2004.

SANTOS, Josiane Soares. Particularidades da “questão social” no Brasil: mediações para seu debate da “era” Lula da Silva. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 111, 2010.

SILVA, J. F. S. da. Teoria e prática no trabalho profissional do assistente social: falsos e verdadeiros dilemas. **Serviço Social & Realidade**, Franca, v. 14, n. 2, p. 133-54, 2005.

SILVA, Maria Ozanira Silva. **O Serviço Social e o popular**: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura. São Paulo: Cortez, 2021.

SPOSATI, A. O. (Coord.). **A Assistência Social no Brasil 1983-1990**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1991.

SPOSATI, Aldaíza. Modelo brasileiro de Proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: **Concepção e Gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil**. Brasília: MDS/UNESCO, 2009.

TORRES, I. C. **As primeiras-damas e a assistência social**: relações de gênero e poder. São Paulo: Cortez, 2002.

YASBEK, Maria Carmelita. Pobreza no Brasil Contemporâneo e formas de seu enfrentamento. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 110, 2009.

ANEXO

ANEXO 1

Roteiro de Entrevista

1. Quais as principais ações desenvolvidas pelo Serviço Social do CRAS – Turu?
2. Quais as principais dificuldades na realização dos processos de trabalho?
3. Quais as principais demandas ao Serviço Social?
4. Quais os principais serviços oferecidos pela instituição?
5. Como se dá a inserção do assistente social em meio à equipe multidisciplinar?
6. É possível compreender a relação da dimensão teórico-metodológica apreendida durante a graduação com a intervenção profissional realizada cotidianamente?